

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

Specifika telefonní krizové intervence obětem obchodu s lidmi

Diplomová práce

Vedoucí práce:
Mgr. Hana Francová

Autor práce:
Bc. Eva Honzíková

2010

Abstract

The thesis topic “Requirements for telephone crisis intervention for victims of human trafficking” was chosen because of the author’s personal experience. The thesis aims to map out a comprehensive picture of a specialised helpline for trafficked persons and to compare its requirements with those of the helpline for the general public.

Human trafficking is a criminal act which entails an abusive breach of human rights. Recent expansion in Europe is often connected with a specific migration situation, so it is a current topic. Human trafficking is widespread throughout the whole of the Czech Republic, and as the victim is prevented from moving freely and is torn from their familiar surroundings, it is important that they have unlimited access to a contact. For that reason, initial contact with victims of human trafficking is often made through telephone crisis intervention, which must be highly professional.

The working theory deals with telephone crisis intervention, human trafficking, workers and clients. It explains TCI in the context of clarification of formats and different types of services. Online counselling is described further, help-line working methods are clarified and the basic service principles are outlined. Another area of focus is help-line workers and their training, cooperation and supervision. The next chapter concerns human trafficking and explores legislative problems, the human trafficking mechanism, forms, routes, causes and consequences. The final aspect is clientele, and explains the use of the term trafficked person and victim of human trafficking, and describes the risks to clients who contact help-lines.

The aims of this thesis were to clarify the characteristics of telephone crisis intervention for issues of human trafficking; to compare the conditions of a worker dealing with specialised telephone crisis intervention with general telephone crisis intervention for the whole population; to map out the working procedures within telephone crisis intervention; to map out the working procedures within online counselling. The author believes that aims of the thesis were met.

Qualitative research was used to achieve the aims of the thesis. Data was obtained through interviews conducted by the author. The data gathering technique used

was to conduct a semi-structured interview with open question. The interviews lasted for approximately one hour and were composed of two parts. The research sample included two groups of participants – workers providing telephone crisis intervention services. The first group was made up of 10 workers who work on specialised help-lines directed at human trafficking. The second group was comprised of 10 workers providing telephone crisis interventions for the general populace.

The author formed three hypotheses based on the results of this qualitative research. There is the same need to complete the basic course of crisis intervention for consultants working on the ordinary help lines as for the consultants working on specialised help lines. Consultant on specialised help lines is more focused on providing a service of legal information than the consultant working on the ordinary help lines. Younger help-line consultants on the help lines for victims of trafficking don't see exactly the specifics of that line.

The author believes that the work could be useful for organisations providing specialised help-lines for victims of human trafficking.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „ Specifika telefonní krizové intervence obětí obchodu s lidmi “ vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě nebo v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Zdravotně sociální fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích

Podpis studenta

Poděkování:

Na tomto místě bych chtěla poděkovat především mé vedoucí práce, paní Mgr. Haně Francové. Jsem jí velice vděčná za odborné vedení, cenné připomínky a názory. Dále chci poděkovat všem tazatelům, kteří se mnou udělali rozhovory do výzkumu, a Mgr. Petře Kutákové za konzultace problematiky obchodu s lidmi. V neposlední řadě děkuji mým blízkým za věnovanou podporu.

Obsah

<i>Úvod</i>	7
I. <i>Současný stav</i>	9
1.1 Vymezení telefonické krizové intervence	9
1.1.1 Formy TKI	11
1.1.2 Internetová TKI.....	13
1.1.3 Fáze hovoru.....	15
1.1.4 Techniky aktivního naslouchání	17
1.1.5 Práce s emocemi	18
1.1.6 Principy TKI	19
1.1.7 Právní minimum TKI.....	20
1.2 Pracovníci na LD	21
1.2.1 Výcvik pracovníků.....	22
1.2.2 Udržení hranic týmu	23
1.2.3 Supervize	24
1.3 Obchod s lidmi (historie, definice)	25
1.3.1 Oběť obchodu s lidmi či obchodovaná osoba.....	26
1.3.2 Legislativní zasazení obchodu s lidmi	27
1.3.3 Mechanismus obchodu s lidmi	29
1.3.4 Formy obchodu s lidmi	30
1.3.5 Trasy obchodu s lidmi.....	33
1.3.6 Rizika a dopady obchodu s lidmi.....	34
1.3.7 Následky obchodu s lidmi.....	35
1.4 Klientela LD	36
1.4.1 Klientela běžných LD	36
1.4.2 Problematické typy klientů běžných LD	37
1.4.3 Klientela specializované linky pro obchodované osoby	38
1.4.4 Akutní situace na specializované lince	40

2.	<i>Cíle práce</i>	42
3.	<i>Metodika</i>	43
3.1	Metodický postup.....	43
3.2	Charakteristika výzkumného souboru	44
4.	<i>Výsledky</i>	46
4.1	První okruh – práce na lince, techniky a postupy	46
4.2	Druhý okruh - konzultanti na lince.....	69
5.	<i>Diskuze</i>	81
6.	<i>Závěr</i>	94
7.	<i>Seznam použitých zdrojů</i>	97
8.	<i>Klíčová slova</i>	103
9.	<i>Přílohy</i>	104

Úvod

Diplomová práce je směřována na službu telefonní krizové pomoci, která se rozděluje podle cílové skupiny. Autorka se v práci zaměřuje na všeobecné linky důvěry, zajišťující telefonní krizovou intervenci celé populaci, a na linky specializované v problematice obchodu s lidmi. K výběru tématu dovedly autorku vlastní zkušenosti. Po absolvování kurzu telefonní krizové intervence působí dobrovolně na regionální lince důvěry v neziskové organizaci Arkáda v Písku. S problematikou obchodu s lidmi se seznámila v organizaci La Strada o.p.s., která poskytuje služby vykořisťovaným a obchodovaným osobám, potencionálně obchodovaným osobám a jejich blízkým. Kontakt s cílovou skupinou probíhá v organizaci La Strada mimo jiné přes INFO linku, kterou organizace poskytuje jako službu odborného sociálního poradenství.

Linka důvěry se stala součástí služeb okamžité pomoci po celém světě. První pracoviště fungovalo na dobrovolném principu neprofesionálů, kteří chtěli snížit počet sebevražd. U nás působily linky důvěry pod psychiatrickými klinikami a sloužili zde pouze odborníci. Postupem času se kladly větší nároky na zvyšování kvality této služby. Seskupila se Česká asociace pracovníků linek důvěry (dále jen ČAPLD) a vytvořila výcviky telefonní krizové intervence pro pracovníky. Nový zákon o sociálních službách umožnil zaregistrovat službu telefonní krizové pomoci a zajistil kvalitu služby inspekce a povinností vytvořit standardy kvality práce.

O obchodování s lidmi se často mluví jako o novodobém otroctví. Obchod s lidmi je trestný čin, při němž dochází k hrubému porušování lidských práv. Hovoří se o něm jako o nejvýnosnější formě mezinárodního organizovaného zločinu, která přináší pachatelům zisky srovnatelné se zisky z nelegálního obchodu s drogami nebo zbraněmi. Jedná se tedy o skrytý jev, obchodované osoby tvoří latentní soubor, kde známé počty jsou pouze špičkou ledovce. Mezinárodní organizace udávají počty 800 000 - 4 miliony obchodovaných osob za rok na celém světě. Většina obchodovaných osob jsou ženy a děti obchodované za účelem sexuálního vykořisťování a cizinci vykořisťování při nucené práci. Rozšíření v Evropě posledních let se dává často do souvislosti se specifickou migrační situací. Nynější následky ekonomické krize vedou k tomu, že

mnoho lidí má menší šanci na práci, což vede ke zvyšování případů otroctví. Jako reakci na vývoj minulých let přijala ČR boj proti obchodování s lidmi jako veřejný zájem.

Vzhledem k tomu, že je obchod s lidmi rozsáhlý po celé České republice (ČR), obětem je zamezen volný pohyb a jsou vytrženy ze známého prostředí, je důležitý kontakt s neomezenou dostupností. Z tohoto důvodu bývá prvotní kontakt s oběťmi obchodu často formou telefonní krizové intervence, která by měla být velice profesionální. Autorka se zabývá touto specializovanou formou telefonní krizové intervence pro obchodované osoby a zjišťuje jaké má specifika v porovnání s linkou pro běžnou populaci. Pomocí dostupných zdrojů a rozhovorů s pracovníky obou forem telefonní krizové intervence se snaží nastítnit, jak funguje specializovaná linka pro obchodované osoby. Odbornou literaturu v oblasti specializovaných linek hodnotí autorka jako minimální. V práci je využívána publikace z La Strady Moldavie, která je charakteristická v obchodu s lidmi jako země původu, čímž se podstatně liší od ČR.

1. Současný stav

První telefonní krizové pracoviště s názvem Samaritáni bylo založeno před více než 55 lety v Londýně jako snaha snížit počet sebevražd. O deset let později koncipoval Plzák českou linku důvěry jako zdravotnickou instituci pro psychicky nemocné (25). Po roce 1989 se linky mohutně rozvíjely za pomoci ostatních rezortů - okresního ústavu sociálních služeb, školství, neziskových organizací či soukromých osob. V současné době funguje na světě více než 500 linek důvěry ve 25 zemích. Nej hustší pokrytí má Velká Británie a Německo (50). V ČR se nachází přibližně čtyřicet linek důvěry (38).

Z důvodu vytvoření bezbariérových a nízkoprahových institucí se linky přemístily z velkých měst do regionů (50). Výhodou je dostatečně propracovaná databáze kontaktů a dobré znalosti terénu. Linky, které působí celostátně, se začaly zaměřovat na specifické potřeby lidí (38). Specifické linky vznikly při přírodních katastrofách, např. při povodních v roce 1997/1998 a 2002. Některé z nich stále fungují jako linky pro všeobecnou populaci (50). Charakter dnešních specializovaných linek je zaměřen na konkrétní skupinu uživatelů (linky důvěry pro oběti domácího násilí, pro děti, pro seniory, pro nemocné AIDS, atd.). Novinkou se stává rozvoj moderních komunikačních technologií, kterým se snaží mnohá pracoviště své služby přizpůsobit (38).

1.1 Vymezení telefonické krizové intervence

Telefonní krizová intervence spadá spolu s internetovým poradenstvím pod distanční formu krizové intervence (44). **Krizovou intervenci (dále jen KI)** popisuje Vodáčková (50) jako odbornou metodu práce s klientem v zátěžové situaci, která se snaží strukturovat a zpřehlednit klientovi jeho chování. Jedná se o okamžitý zásah krizového pracovníka, který pomáhá klientovi překonávat překážky a podporuje ho v kompetenci řešit problém vlastními silami. Špatenková (44) označuje KI jako specializovanou, komplexní a intenzivní pomoc pro osoby, které se ocitli v krizi. Psychická krize představuje podle Hanuše a Hellebrandové (17) extrémní psychickou zátěž (psychické vyčerpání, fyzické či psychické týrání), život ohrožující nebezpečný

stav (patogenní deprese, sklon k sebevraždě) nebo životní událost (ztráta blízké osoby). Krize je vždy subjektivně prožívaná a individuálně rozdílná. Zahrnuje pomoc psychologickou, lékařskou, sociální a právní (44).

Vymětal (54) líčí KI jako okamžitou, praktickou a specifickou pomoc pro lidi, kteří se ocitli v krizi, vyvolané mimořádnou životní událostí. Hlavním cílem je obnovit u klienta ztracenou psychickou rovnováhu.

Rozdělení krizové intervence podle kontaktu krizového pracovníka s klientem:

- a) **Prezenční forma** tvoří ambulantní službu odborné pomoci, hospitalizaci a terénní službu. Nejčastějším zařízením, které poskytuje prezenční formu pomoci je krizové centrum (44). Hanuš a Hellebrandová (17) popisují terénní a mobilní služby jako proces krizové intervence, která umožňuje přiblížení k epicentru krize. Může se jednat o akutní krizovou situaci způsobenou hromadným neštěstím nebo o řešení dlouhodobější krize.
- b) **Distanční forma** se vyznačuje vzdáleností krizového intervenanta a klienta. Do této skupiny patří telefonní krizové intervence a internetová pomoc (50).

Telefonní krizová intervence (dále jen TKI) je obdobou krizové intervence tváří v tvář, zahrnuje soubor metod a technik krizové intervence s klientem, jde o jednorázový či opakovaný telefonický kontakt s pracovištěm (50). Pracovištěm bývají nejčastěji linky důvěry (LD), které vystupují jako registrovaní poskytovatelé sociálních služeb realizující službu telefonické krizové pomoci (38). TKI obsahuje princip vysokého stupně bezbariérovosti. Klient má zaručenou anonymitu, kontakt je nezávazný, může ho kdykoli svobodně přerušit (50). V rozhovoru se s klientem pracovníci zaměřují na aktuální problém. Životní historie klienta není důležitá, otázky zjišťují pouze podstatná, konkrétní fakta. Specifickou TKI je, že rozhovor není vymezen pevnými hranicemi a délka kontaktu se podřizuje potřebě volajícího (17).

TKI by měla intimněji postihovat celou bio-psycho-sociální oblast osobnosti. Některá pracoviště využívají laické pomoci - službu vykonávají vyškolení laici pod

odbornou supervizí (25). Podle Eise (13), psychoterapeuta s mnohaletými zkušenostmi v TKI, je práce na LD velice náročná a vůbec se nejedná o obyčejné „pokecáníčko“, ale o řízeně vedený rozhovor, na který je potřeba speciálního kurzu.

V zákoně o sociálních službách (56), je telefonní krizová intervence definovaná jako terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) telefonickou krizovou pomoc,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Tyto činnosti jsou doplněny ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. (53), která provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

a) telefonická krizová pomoc znamená jednorázový či opakovaný telefonní kontakt osoby, která využívá krizovou práci s pracovištěm krizové telefonické intervence

b) další pomoc je specifikována na komunikaci směřující k uplatňování práv a oprávněných zájmů. A pomoc při vyřizování obvyklých záležitostí.

1.1.1 Formy TKI

Formy TKI v ČR:

- a) **Kontaktní linky** se nevyznačují obecnou charakteristikou linek důvěry, neslouží klientům tedy jen v krizi. V různých organizacích zajišťují první kontakt s klientem, navazuje většinou objednání k osobní návštěvě.
- b) **Linky důvěry** nemají specifikaci na určitou problematiku či skupinu, ale jsou otevřené celé populaci. Klientova zakázka se může týkat jakéhokoli problému. Hovory jsou jednorázové nebo opakované. Linka disponuje databází kontaktů neboli

psychosociální sítí, což je důležitý nástroj pro konzultanty, umožňuje nabízet klientům kontakty na další odborníky (50).

- c) **Specializované linky** jsou zaměřeny na určitou problematiku (50). V cizině se objevují pod názvem hotline (41). Personál specifické linky je proškolen v technice TKI ale i v dané specifické problematice. Na hovor většinou navazuje možnost osobní návštěvy a řešení specifické problematiky (50).

Lze je rozdělovat podle působnosti a cílové klientely.

Podle působnosti se diferencují na linky řešící problematiku:

- diskriminace (pražská Antidiskriminační linka)
- domácího násilí (DONA linka, krizová telefonní SOS linka, atd.)
- syndromu CAN, závislostí (pražská Poradenská linka K-centra, Linka XX pro dívky a ženy, Anonymní AT linka, atd.)
- psychická krize (Otevřená linka armády, Křesťanská linka víry, linka zabývající se sektami - Dingir, atd.)
- zdravotní postižení (nadváha - Štíhlá linka; Nádorová telefonní linka, Linka proti bolesti, Národní linka prevence AIDS, atd.)
- poruchy příjmu potravy (brněnská Anabel)

Dále se člení dle cílové klientely na linku pro:

- děti a mládež (linka bezpečí Praha-Vzkaz domů a Rodičovská linka, brněnská Modrá linka, atd.)
- seniory (pražská Zlatá LD seniorů nebo Senior telefon "Život 90", atd.)
- ženy a muže (Antikoncepční linka Celestýna, Gay a lesbická linka pomoci, Linka La Strada, atd.) (42).

1.1.2 Internetová TKI

Internetová pomoc se zařazuje pod distanční formu krizové pomoci. Obecně poskytuje e-mailovou korespondenci, uveřejňování informací na svých internetových stránkách, propagaci, chaty a diskuzí skupiny (44). Průlom internetového poradenství zajistila LD Ostrava v roce 1997, poté se přidaly i jiné LD (Vsetín, Brno, Opava). Vznikla interní metodika práce s e-mailovými klienty. V roce 2000 vznikl kurz internetového poradenství a po 5 letech se zrodil etický kodex (e-kodex). Více než polovina všech LD využívá internetové poradenství formou e-mailové korespondence. Tři LD začínají testovat možnost kontaktu s klientem pomocí dalších internetových programů, například ICQ, chat nebo Skype (18). Podle Špatenkové (44) se internetová pomoc dělí stejně jako LD na klasické a specifické. Klasické linky (www.help-psych.cz – LD Ostrava, LD Vsetín - www.inext.cz/linka) a linky se specifickým zaměřením – například křesťanské (www.help.vira.cz).

Internetové poradenství si klade za cíl nabídnout službu klientům, kteří využívají raději internet než telefon a ocitli se v náročné životní situaci. Nejčastější skupinou jsou mladí dospívající nad 15 let. Pracovníci udávají, že podle jejich zkušeností je služba internetového poradenství vhodným doplňkem pro klasické LD, nikoli suplující službou osobního poradenství. Jedná se spíše o navázání prvního kontaktu, získání důvěry klienta a případné odeslání k následnému osobnímu kontaktu do vhodné instituce. Řeší se především problémy osobní, partnerské či sexuální, které vedou k sociální stigmatizaci (HIV, drogy, odlišná sexuální orientace, sexuální zneužívání atd.) (44). V roli internetových psycho-poradců vystupují kromě psychologů také psychiatři, psychoterapeuti, komunitní a sociální pracovníci. Pracovníci mají povinnou supervizi a intervizi a někteří se dále vzdělávají v psychoterapeutických výcvicích (32). Struktura odpovědi se dělí do 4 rovin: pozdrav a oslovení klienta, úvodní text (reflexe pocitů, shrnutí sdělených informací, atd.), vysvětlující a komentující text a zakončení odpovědi (39).

Výhody internetového poradenství jsou větší pocit anonymity a bezpečnosti – klient si její míru volí sám. Může, ale nemusí, napsat jméno, věk a místo odkud pochází.

I pracovník linky má zachovanou anonymitu - využívá zkratku svého křestního jména (32). Služba je dobře dostupná i bez ohledu na bydliště (stát/město/vesnice), jelikož internet je dnes ve škole, na veřejných místech a většina mladých dospělých ho má doma. Internet je dostupný i cizině. Toto komunikační médium pomáhá lidem s komunikačními bariérami (osobám se zdravotním či smyslovým postižením, bezdomovcům, lidem v duševní krizi), pomáhá odstraňovat pocit izolace. Výhodou je i kontinuita, odpadly problémy s přerušáním hovoru. Poradenství není ohraničeno ani podmínkami volajících, kdy například vyžadovali určité pohlaví pracovníků na LD pro konzultaci svého problému. Klienti častěji dají zpětnou vazbu než u TKI. Děkovné e-maily jsou nepřehlédnutelnou prevencí syndromu vyhoření. Další výhodou je bezplatnost a časová flexibilita služby. Je větší prostor pro odpověď konzultanta, má možnost konzultace v týmu či s odborníkem, dohledání údajů, atd. Pro pracoviště je využívání internetového poradenství levnější a rychlejší než klasická pošta či telefonát (39). Formou webových stránek se dá pomoci podáváním aktuálních informací, kontaktů, vykonáváním primární prevence a mediální reklamy. V internetovém poradenství se objevuje princip trvanlivosti – klient se může opětovně vracet jak k odpovědím pracoviště, tak ke svým textům. Může se zde využít práce s časovým odstupem a přehodnocováním stanovisek, jedná se tedy o vhodnou pomůcku pro sebereflexi (18).

Nevýhody internetového poradenství vyplývají z jednostranného dopisování. Chybí dialog a paralingvistická složka řeči – nelze tedy pracovat s technikami aktivního naslouchání, ztrácí se důležité informace z emocí volajícího. Stává se, že klient není dobře informován o službě internetového poradenství, proto nezná jeho hranice (39). Vyšší je i náročnost na vedení celorepublikových psychosociálních sítí, na aktualizaci údajů a flexibilní orientaci v ní, protože mohou napsat lidé z celé republiky i ciziny. Odpovědi na dotazy jsou časově náročné, je nutné opatrně a s citem volit každé slovo. Je tu vyšší riziko příliš osobní odpovědi a tím navázání klienta na službu či konkrétního pracovníka, z toho důvodu je nutná supervize všech e-mailů. Velkou nevýhodou je časová prodleva odpovědi na e-mail, není to reakce na nynější akutní stav klienta.

Služba vyžaduje také technické dovednosti práce s počítačem. Nevýhodou může být i nejasnost klientovy zakázky, chybí možnost vzájemného dojednání zakázky (32).

1.1.3 Fáze hovoru

Rozhovor je základní nástroj TKI zajišťovaný po telefonu. Lze ho rozdělit do šesti fází (17).

Navázání kontaktu je nejrizikovější část hovoru z důvodu problému vytvoření důvěry mezi pracovníkem a volajícím. V počátku kontaktu může být konzultant vystaven emocím a pocitům klienta. Pokud dialog začíná ztěžka, „linkař“ má pomoci volajícímu navázat kontakt řadou prvků – využívá se například reflexivní sdělení toho, co konzultant slyší, nebo otázka na důvod volání. Klient často začíná hovor s dotazem, k čemu linka slouží. Pracovník má odpovědět výstižně krátkou větou. Předpokladem práce na lince je zvládnání hovoru s mlčícím klientem. Mlčení se objevuje na začátku či v průběhu hovoru, význam se ale značně liší (25). Klienta může vést k tichu odpor, nejistota, úzkost či nedůvěra. Nováčci mívají z mlčících klientů strach, jelikož je to situace, jež se vymyká kontrole (14). V rozběhnutém hovoru se klient odmlčí z různých důvodů, může sbírat dech či odvalu, hledat vhodná slova, přemýšlet, odmítat pokračovat, čekat na reakci, cítit se trapně nebo být v šoku (29). Mlčení je nutno respektovat, čekat a zároveň nabízet (50). V tichu se může vyvinout důležité spontánní zachycení prožívaného významu, či se ukážou nové alternativy řešení, vyjasní se jiný úhel pohledu, jiná souvislost (16).

Identifikace zakázky - po navázání důvěrného kontaktu následuje zjišťování potřeby či očekávání klienta. Pokud klient zakázku nevypraví, následuje brainstorming nápadů pro její zjištění (39). Úspěšnost porozumění by si měl terapeut ověřovat doptáváním klienta, jinak se jedná pouze o diagnostické domněnky (16). Efektivní dotazování vyžaduje značné soustředění terapeuta. Každou otázkou se zjišťuje jistý cíl (45). Důležité je srozumitelné pokládání otázek a jejich formulace, nesmí být zdlouhavé, nesprávně položené a zbytečné (29). Je vhodné prostrídávat několik typů otázek. Jedno z užívaných rozdělení vymezuje otázky do 4 skupiny – lineární,

strategické, cirkulární a reflexivní (51). Lineární otázky představují nejčastější zástupce v TKI, protože zjišťují fakta, dotazují se na problém klienta a popis dění (17). Strategické otázky zkoumají určitý cíl a tím se snaží popostrčit klienta kupředu. Svoji úlohu v nich hraje i paraverbální složka řeči (využije se údiv v hlase, spoluprožívání emocí klienta, atd.). Cirkulární a reflexivní otázky spadají do konstruktivních otázek, tedy konstruuji nový pohled na situaci a hledají alternativy řešení klientova problému. (51).

Mapování situace - otázky vedou ke zjišťování okolností situace, k provázení emocí a pocitů, k upřesnění základních souvislostí a snaze dozvědět se více o hlavním problému (tématu). Konzultant se snaží vést řeč žádoucím směrem, např. v situacích, kdy partner příliš odbočuje. Přitom se vyhýbá uzavřeným otázkám, které je možno zodpovědět jedním slovem (29).

Do krizové komunikace patří problematika budování důvěry a obsahová forma otázky vnímání rizika. Vnímání rizika jedincem je subjektivní, ovlivňuje ho porozumění, odhadování a hodnocení nebezpečí. Důležitou úlohu představuje hodnocení stupně ohrožení, dostupné informace, způsob jejich podávání a osobní zkušenost jedince. Při komunikaci rizika je potřeba informovat dotyčného o charakteristikách rizika, preventivních opatření a vhodném způsobu chování při mimořádných situacích. Informace mají být včasné, přesné, pravidelné, podložené důkazy, pravidelně aktualizované, stručné, ze všech úhlů pohledu a s vysvětlením, aby byly snadno pochopitelné. Efektivní komunikace rizik dokáže příjemcům objasnit a uvědomit si rizika, důvěřovat navrhovaným opatřením a tím rizika redukovat (54).

Hledání řešení, nabízení alternativ - pracovník má přistupovat s rovnocenným přístupem a nechávat iniciativu na klientovi. Ten mívá „tunelové vidění“ problému a není schopný ho vidět s nadhledem. Proto je úkolem pracovníka zaujmout k situaci věcný postoj a získat od zakázky větší odstup, čímž umožní klientovi nahlížet na situaci z jiného úhlu (37). V komunikaci je potřeba otevřenosti, protože pokud se nevysvětlí postoj adekvátně, vzbuzuje to nedůvěru protistrany. Vysvětlení by tedy mělo v rámci

krizové komunikace zahrnovat všechny alternativy řešení, posilovat svobodné rozhodnutí, ověřovat chápání problému a správného pochopení sdělení (54).

Rekapitulace hovoru - vrátit se k původní zakázce a zopakovat alternativy, výsledky, doporučení a následnou péči. Zeptat se klienta na jeho pocity.

Ukončení hovoru - vhodným způsobem hovor ukončit, nabídnout možnost dalšího hovoru. U klientů, kteří nechtějí hovor ukončit je nutnost radikálnějšího vedení. Vrátit se k rekapitulaci hovoru, domluvit se na zvládnutí úkolu. Stanovit limit, že se za chvíli rozloučíme a direktivně donutit klienta zavěsit (45).

1.1.4 Techniky aktivního naslouchání

Pro navázání kvalitního kontaktu s klientem je vhodné využívat specifické techniky aktivního naslouchání, které dávají důkaz dostatečného vnímání klienta. Jedna z nich je **technika provázení a vedení** (25). Provázení předpokládá empatické naslouchání a dovednosti připojit se na klienta – držení se jeho tempa a upravení řeči podobné té jeho (51). V hovoru se využívají citoslovce, přitakání, ujištění a zopakování. Poruchou naslouchání může být vnímání polovinou hlavy, tzv. jedním uchem. Podmínka spočívá v naladění pracovníka na příjem a koncentrování vnímání (14). Vcítění se do klientova světa je podmínkou pro přesné empatické porozumění a nepředpokládá pouhé porozumění sdělovanému obsahu, ale i pochopení klientova postoje (16). Empatie se definuje jako porozumění vcítěním klienta, umožňuje vidět ho v jiném světle a lépe mu rozumět (17). Konzultant dá najevo trpělivost, projevuje zájem, pochopení, soucit, vnímavost a povzbuzuje k hovoru (54). Vedení se realizuje prostřednictvím otázek a formulací, které rozvíjejí dialog. Mezi formulace spadá rekapitulace, parafráze, shrnutí a kotvení. Rekapitulace znamená vyjádření smyslu klientova sdělení použitím vlastních slov. Účelem je ukázat, že nasloucháme a správně mu rozumíme, má za úkol obsah rozhovoru posunout dál. Parafráze je podobná, ale zohlední se v ní více myšlenek pracovníka a strategicky nabídne jiný úhel pohledu na problém. Kotvení se definuje jako zpevnění některých odpovědí klienta, obsahuje

především slůvka hm, aha, chápu,... Shrnutí si klade za cíl dát klientovi najevo podstatu jeho zavolání (51).

Během hovoru je poskytována volajícímu zpětná vazba **technikou zrcadlení** – nebo-li reflexí, ozvěnou. Klientovi přinese potvrzení, že je poslouchán, někdo se ho snaží pochopit a porozumět mu. Využívá se napodobování rytmu řeči, hlasitosti, intonace, modulace hlasů, zvuků, citoslovců (17). Dá se používat termín zakotvenost, nebo-li uchopení prožívaného významu emoce slovem. Klient ví, že něco cítí, ale může se to ztratit, aniž by se prožitek zachytil. Tím, že ho terapeut pojmenuje, může se pocit prohloubit a zakotvit (16). Při práci s emocemi je specifická **technika otevřených dveří**. Klient očekává podobnou reakci od pracovníka jako je jeho jednání, pracovník ho ale svojí klidnou reakcí překvapí. Tím ho podpoří, pochopí, povzbudí a akceptuje (51). Techniky aktivní naslouchání a emoční podpory se využívá pro zajištění bezpečného vztahu s klientem (37).

1.1.5 Práce s emocemi

Na LD se konzultant setkává s provázením emocí klienta, které doprovází krizové situace. Pracovník na ně musí impulzivně zareagovat - uchopit je a pomoci klientovi zpracovat (50). Emoce přicházejí většinou neočekávaně, člověka mohou paralyzovat, omezit, či pohltnout. Jednání pod emocemi je intenzivní, protože zaplavují celé tělo i mysl (16). V emočně exponovaném rozhovoru, může klient ztratit souvislosti a smysl hovoru, proto je na místě rekapitulace hovoru pracovníkem (51). Podstatou je věnovat se klientovi „tady a teď“ (29).

Nejčastější emoce na LD představují pláč a agrese. Pláč znamená u malých dětí prosbu o pomoc, ale v dospělosti slouží k odplavení stresu a napětí. Pracovník plačícího klienta podporuje, nabízí mu prostor, upravuje tempo a hlasitost své řeči. Snaží se alespoň slovně okomentovat, jak klienta chápe (25). Vztek se na LD vyjadřuje lépe, než v kontaktu tváří v tvář. Pro klienta znamená pozitivní reakci, jedná se o proces vyrovnání s realitou. Profesionalita poradců se prezentuje v ustání agresivního klienta a nechápání zlosti osobně. Pracovník klienta akceptuje, povzbuzuje ventilaci, nabízí

prostor pro zlobu, reflektuje, dává signál, aby o tom mluvil klient otevřeně. Lze využít techniku zrcadlení či nedoslýchavost a tím vybudit klienta, aby ze sebe všechno vykřičel (50). Agresivnímu klientovi je prospěšné nabídnout prostor pro ventilaci i na své osobě. Využívá se technika otevřených dveří, klient takovou reakci nečeká. V chvílích vzteku a hněvu nemá cenu vést s klientem rozhovor a řešit problém, spíše je potřeba ošetřit jeho emoce (45).

Strach a úzkost jsou také častým jevem na všech linkách. Pokud volá vyděšený klient, může se u něho projevit obranný mechanismus znehybnění, což se v hovoru projeví mlčením, tichými ustrašenými slůvky, křikem s potřebou strach překřičet či zrychlenou mluvou. Pro pracovníka to znamená zjistit akutnost ohrožení klienta a směřovat ho k zajištění bezpečí. Dále se pracuje s emočním prožíváním klienta (poskytuje se podpora), s časovou reflexí (zavolat znovu, co se bude dít do té doby,...), vytváří se katastrofický scénář (50). Pokud se jedná o akutní ohrožení života, nastávají situace, kdy se klienti necítí být dostatečně kompetentní k zajištění relevantní pomoci, potom jim může pracovník LD nabídnout zprostředkování pomoci. V takovém případě musí klient uvést alespoň místo, kde se nalézá, aby ho pracovník další instituce našel (17).

1.1.6 Principy TKI

Princip dostupnosti – LD je veřejně známá (má kontakty ve Zlatých stránkách a na internetu) a dostupná všem klientům bez ohledu na jejich věk, pohlaví, rasu, původ, náboženskou a sexuální orientaci, řeč, handicap a postavení ve společnosti (50). Pomoc je tak blízko, kde je nejbližší telefon. Při hovoru lze zůstat v místě, kde se klient cítí bezpečně (44) Tato možnost se ještě zlepšila využíváním mobilních telefonů (17).

Princip okamžité pomoci - LD fungují většinou non-stop. Svou nepřetržitou pomocí snižují rizika neracionálního a neefektivního řešení situace (45). Omezený provoz mají především regionální LD z důvodu nedostatku financí. U specifické linky, která má vyšší počet hovorů, využívají technické zařízení, které ohlásí nový hovor při obsazenosti linky (25).

Princip bezbariérovosti – Kontaktování nevykazuje žádnou překážku, lze ho uskutečnit v nejhodnějším okamžiku. Není nutné se objednávat, ani není potřeba žádné doporučení (38). Překonává i geografické bariéry, klient může volat z jiné země (44). Na LD mohou volat i lidé, jež jsou imobilní, staří, nemocní nebo malé děti. Linka zajišťuje i pomoc lidem s hraniční či jinou psychickou poruchou osobnosti, kteří nevydrží trvale navštěvovat psychoterapii. Služby nejsou upírány ani klientům, jejichž jednání není v souladu se zákonem - deviantům a pachatelům trestné činnosti (25).

Princip návaznosti – LD je součástí dalších zařízení, má k dispozici psychosociální síť a předává kontakty na potřebná zařízení (50). LD musí mít zmapovaný terén, vytvořenou databázi institucí, čímž může v zájmu klienta zabezpečit návaznost péče (17). Velice kladně lze hodnotit i dobře vytvořenou návaznost preventivních a terapeutických služeb (38).

Princip anonymity klienta a pracovníka – umožňuje navodit pocit bezpečí, kontroly a svobody – klient má nad situací kontrolu a moc, může zavěsit a přerušit spojení, nemusí uvádět základní informace, může zavolat znovu. Neodhalení identity usnadňuje sebeotevření klienta, odpadá také strach z cizího prostředí (44). Konzultantovi nabízí anonymita ochranu a snižuje se tím navázání klienta na pracovníka (50). Bezpečnost pracovníků je důležitá především pro specifické LD, které pracují v oblasti trestné činnosti (41).

1.1.7 Právní minimum TKI

Právní postavení krizového pracovníka zahrnuje otázky etiky, svědomí, dovednosti a zákonných povinností. Poradce řeší střet zájmů u zákonných povinností – zákon o sociálních službách ukládá povinnost mlčenlivosti (56) a trestní zákoník obsahuje protichůdnou povinnost oznámit a překazít trestný čin. V lednu 2010 vstoupil v platnost nový trestní zákoník 40/2009 Sb., kde je rozšířen taxativní výčet mimo jiné o ohlašovací povinnost obchodování s lidmi (57).

Ustanovení § 367 nového trestního zákoníku (nepřekážení TČ) (57) zní, kdo se hodnověrným způsobem dozví, že jiný připravuje nebo páchá TČ vraždy, zabití,

těžkého ublížení na zdraví, mučení a jiného nelidského a krutého zacházení, obchodování s lidmi, loupeže, atd. a spáchání nebo dokončení takového TČ nepřekazí, bude potrestán odnětím svobody až na 3 léta. V ustanovení § 368 neoznámení TČ u shodného taxativního výčtu jako v § 367 je uloženo všem osobám, které se hodnověrným způsobem dozví o spáchaném TČ a neoznámí ho bez odkladu státnímu zástupci nebo policii, potrestání odnětím svobody až na 3 léta.

Organizace La Strada (10) společně s dalšími organizacemi popisují negativní dopady ohlašovací povinnosti týkající se obchodování s lidmi. Jako důvod uvádí znemožnění efektivity práce při identifikaci obchodovaných osob a poskytování sociálních služeb této skupině, snížení motivace pro oznamování TČ obchodu s lidmi a rozpor s celkovou koncepcí Programu podpory a ochrany obětí obchodování s lidmi koordinovaného Ministerstvem vnitra. Uvádí, že dojde k ohrožení pracovníků nevládních organizací, z důvodu zveřejnění jejich trvalé adresy a jména při oznámení TČ. U obchodovaných osob může způsobit riziko trestního stíhání z neoznámení TČ obchodu s lidmi reviktimizaci.

Pracoviště musí zajistit podmínky pro kvalitní poskytování TKI, aby se pracovník mohl věnovat hovoru. Vnější podmínky zahrnují úpravu pracoviště LD tak, aby se vyznačovalo bezpečností, dostatkem klidu pro pracovníka a umožňovalo mu duševní hygienu. Vnitřní podmínky se týkají výcviku a připravenosti krizového pracovníka (44).

1.2 Pracovníci na LD

Pracovníci se vybírají podle osobnostní složky a charakterových rysů, jenž požaduje daná profese. Výběr by měl zabezpečit, aby ve všech oborech činnosti pracovali lidé, kteří pro tyto obory mají dostatečné vzdělání, kvalifikaci a osobností předpoklady. Komparace stanovených nároků profese a výsledků hodnocení pracovníků poskytuje podněty pro profesní a osobnostní rozvoj, zviditelňuje jejich přednosti i nedostatky, což zvyšuje kvalitu a efektivitu práce (26). Hlavní předpoklady pracovníků stanovuje výcvik, jenž vytváří kompetence pracovat s klientem (25).

V krizové pomoci nalézá uplatnění široký okruh pracovníků, hovoří se o profesionálech a laicích (44). ČAPLD vysvětlila ve svých stanovách, kdo je považován za odborníka. Jde o osoby s vystudovaným vzděláním – lékař, psychiatr, psycholog, speciální pedagog, sociální pracovník, střední zdravotnický pracovník a duchovní. Mimo specifický TKI výcvik, by měli mít splněny minimálně psychoterapeutický 3 nebo 5-letý kurz. Jako laik se označuje pracovník s jakýmkoli jiným středoškolským vzděláním. Laici mají někdy oproti odborníkům výhodu čistého štítu, nezatěžuje je jejich předchozí povolání v krizové pomoci (51). Laik se podobá dobrovolníkovi, stačí jim specifický výcvik v TKI (25).

Dle zákona provádějící linky důvěry je stanoven inventář dovedností a znalostí krizového pracovníka. Nejdůležitější dovednosti jsou dle Vodáčkové (51) aktivní naslouchání, empatie, krizová intervence, vyjednávání, vedení dokumentace, komunikace v týmu, získávání informací, zacházení s určitými specifickými skupinami klientů, znalosti psychosociální sítě, základů právního minima, sebeobrany a první pomoci. Špatenková (45) uvádí mimo tyto základní požadavky ještě osobnostní rozvíjení pracovníků. Pracovník by měl být schopen navazovat vždy kontakt, udržet ho po potřebnou dobu, ohlídat si hranice, rychle se rozhodovat, dostatečně posoudit situaci, motivovat sebe i ostatní, atd.

1.2.1 Výcvik pracovníků

Výcviky pracovníků mohou být různorodé, všechny vytváří důležitou součást pro udržení morálky a výkonnosti konzultantů. Průběžné vzdělání pracovníků je jednou ze zákonných podmínek a dává vykonané práci smysl (47).

Požadavky na přípravu pracovníka jsou definovány v zákoně o sociálních službách. Hlavní složkou pro přípravu pracovníka na lince důvěry je jeho vzdělání (56). Odborníci na LD udávají potřebu absolvovat kurz TKI, protože se specificky liší od kurzu krizové intervence tváří v tvář a zabezpečuje odbornost a kvalitu vykonávané služby (44). Přesto je kurz kritizován z důvodu nejasného zaměření krizové intervence (zda se jedná o úrazovou, psychiatrickou, psychologickou, psychoterapeutickou nebo

sociální KI). V minulosti tvořily tým linky lékaři a sestřičky s praxí na psychiatriích. Eis (13) tehdy prosadil požadavek psychotherapeutického výcviku na pracovníky LD.

Kurz TKI trvá cca 100 hodin, obsahuje základní množství informací, nabídku dovedností a sebezkušeností, které jsou základem pro práci na lince důvěry. Výcvik je zahrnut do tématických modulů diferencovaných na teoretický a dovednostní úsek. Teoretické lekce obsahují nezbytné informace o historii linek důvěry, systému práce v TKI (jako techniky a typologie hovorů, principy práce na LD), teorie krizí a krizovou intervenci, etické aspekty práce, kompetence pracovníků, syndrom vyhoření, vývojovou psychologii, psychopatologii, religiozitu a práci v týmu (1). Dále jsou zaměřeny na specifickou práci na linkách důvěry, prezentující se problematikou dětí a dospívajících, partnerskými, manželskými a rodinnými otázkami, mezilidskými vztahy, domácím násilím, týráním a zneužíváním, akutními situacemi, syndromem CAN, sociálně právní problematikou, orientací v psychosociální síti, sexualitou a sexuologií, seniorskou problematikou, nemocí, smrtí a bezmocí (46). Praktická část výcviku pomáhá pracovníkům při osvojování komunikačních dovedností, jako je práce s hlasem, kladení vhodných otázek a zacházení s vlastními emocemi. V této části jsou předávány nové poznatky o technikách aktivního naslouchání, dotazování, práci se zakázkou, s mlčením, pláčem, panikou, vztekem, s testovacími hovory, se sexuálními hovory a obtížnými klienty (50).

Jedním z nejdůležitějších složek vzdělání pracovníků je sebezkušenost. Udává motivaci k práci, vlastní limity a dispozice, zvládnutí reakcí na zátěž a stres, psychohygienu, systém intervencí a supervizí (55).

1.2.2 Udržení hranic týmu

Linka důvěry pracuje jako tým, který tvoří všichni konzultanti. Většinou bývá složený z prvotních zaměstnanců, odborníků a dobrovolníků. Těsnější vztah mezi klientem a určitým pracovníkem vede k větší míře závislosti, blokuje možnost posunutí klienta a absolvování vhodnější terapie (50). Podle slov Vodáčkové (50, str. 170) „*Jde o*

takový postoj, který pomáhá udržet hranici mezi sebou samým a klientem. Umožňuje odlišit vlastní pocity od pocitů toho druhého, a uchovat si tak co nejširší zorné pole“.

Tým pracovníků na LD musí mít pevně vymezené mantinely, čímž dojde ke sjednocení pracovníků jako celku. Odborníci doporučují dodržovat stejné podmínky pro všechny klienty, čímž nedojde ke vzniku závislosti a prolomení autority týmu. Hranice jsou na každé LD stanoveny odlišně, měly by být zaznamenány v manuálu či standardech linky a podepsány pracovníky ve smlouvě. Příkladem poslouží anonymita, kterou by žádný pracovník neměl porušovat, aby nedošlo k narušení týmové autority (25).

1.2.3 Supervize

Slovo supervize vystihuje dle anglického překladu dohled či dozor. Termín se ale daleko častěji překládá z latiny, kde znamená pohled shora. Využívá se ve spojení s psychoterapií, kde definuje proces praktického učení (27). Výstižnější vymezení označuje supervizi jako nadhled a pomoc, nikoli kontrolu (47). Supervizi popsalo mnoho autorů v různých tezích. Základem zůstává mezilidská interakce individuálního setkání supervizora a supervidovaného či týmu supervidovaných, s cílem zlepšit schopnosti účinné pomoci druhým lidem (19). Úkolem bývá kromě zvyšování kvality práce také prevence klientova poškození, správnost postupů při práci s klientem a nacházení alternativních postupů (14). Zabývá se problémovými situacemi a emočními, vztahovými aspekty práce. Reflektuje, co se děje mezi klientem a terapeutem (27). Funkce supervize se skládají ze tří složek na podpůrnou, vzdělávací a řídicí. Podpůrná složka umožňuje např. sdílení pracovní zátěže a stresu, podporu pracovního úsilí, hodnocení a předávání nadějí. Vzdělávací funkce podporuje učení pracovníků, informuje o nových postupech, metodách, rozšiřuje povědomí o možnostech prevence syndromu vyhoření a práci se stresem. S využitím znalostí, dovedností, odpovědnosti a hodnot začleňuje teorii do praxe. Řídicí úloha zajišťuje vnímání politiky a poslání organizace, veřejnou odpovědnost a zákonné povinnosti. Stará se o kvalitu pracovního prostředí, standardy kvality práce, plány s rozpracováním

pracovních úkolů atd. Tato složka kontroluje a hodnotí profesionalitu odvedené práce, vyjasňuje pracovní kompetence a zvyšuje efektivitu týmové práce (19).

Rozdělení dle oblastí, forem, stupně, frekvence, cílů a osoby supervizora na:

- a) psychoterapeutickou / sociální (19)
- b) přímou / nepřímou (značí, zda je klient přítomen či ne)
- c) individuální / skupinovou / týmovou (počet supervidovaných a rozdílnost zaměření) (14)
- d) spontánní / organizovanou (zda je domluvená s přesně danými pravidly, či neformální)
- e) pravidelnou / příležitostnou / krizovou
- f) případovou / rozvojovou (rozdíl v obsahové skladbě supervize – zda se řeší případová práce s klienty nebo rozvoj pracovníků) (19)
- g) interní / externí (zda je osoba supervizora zaměstnancem či externistou) (14)

Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb osvětluje začlenění supervize do personálního standardu č. 10 - Profesního rozvoje pracovníků. Zařízení má poskytnout zaměstnancům nezávislého kompetentního odborníka pro řešení pracovních problémů. Externista poskytuje emoční podporu, vyšší profesionalitu a vhled, protože vidí souvislosti bez provozní nevšímavosti. Poskytuje také možnost oceňování a hodnocení vykonané práce a tím předchází nespokojenosti či vyhořelosti pracovníků (8).

1.3 Obchod s lidmi (historie, definice)

Obchod s lidmi (OSL) je součástí historie lidstva, vrcholu dosáhl v 19. a 20. století. V Evropě souvisí s migrací, hlavní zboží pro západoevropský trh tvoří ženy z východní Evropy. Nová vlna rozvoje se připisuje jeho nadstandardním ziskům, které konkurují obchodu s drogami a zbraněmi (49).

Obchod s lidmi vymezuje mnoho definic, přesto se pro svoje společné znaky dříve zaměřoval s prostitucí, nelegální migrací nebo pašeráctvím (22). Z toho důvodu byla stanovena jasná kritéria, která jednotlivá pojetí odlišuje. Migrace zahrnuje volný pohyb osob, strategii přežití, zlepšení životních podmínek, dobrovolnost a legalitu. Pašeráctví vystihuje poplatek za zprostředkování a ilegalita. OSL obsahuje nucený pohyb v rámci jednoho či více států, nedobrovolnost, podvod, zadlužení a otroctví. Před jednotlivými alternativami obchodu s lidmi musí být přídavné jméno - nucený (33). Vykořisťování je tedy podstatou celého procesu (22).

Zjednodušeně řečeno lze popsat obchodování s lidmi jako přemísťování osob s použitím nátlaku, podvodu nebo slibů s cílem tyto osoby vykořisťovat (5). Mezinárodně akceptovaná definice se nachází v palermském Protokolu o prevenci, potlačování a trestání obchodování s lidmi, zejména se ženami a dětmi - doplňujícím Úmluvu OSN o boji proti mezinárodní organizované trestné činnosti z roku 2000 (48). A doslovně zní (22, str. 4) *„Obchodováním s lidmi se rozumí najímání, doprava, transfery, ukryvání nebo přijímání osob pod hrozbou nebo za použití síly nebo jiných forem nátlaku, únosem, lstí, podvodem, zneužitím pravomoci nebo situace bezbrannosti nebo za použití poskytnutí nebo získání peněz nebo prospěchu k získání souhlasu pro ovládnutí osoby jinou osobou, za účelem vykořisťování. Vykořisťování zahrnuje minimálně vykořisťování prostitucí jiných nebo jinými formami sexuálního vykořisťování, nucenou práci nebo službami, otroctvím nebo praktikami podobnými otroctví, nevolnictví nebo odstraňování orgánů.“*

Obchod s lidmi je fenomén komplikovaný na několika úrovních, proto na něj lze nahlížet z různých hledisek. Zasahuje do otázky lidských práv, souvisí s genderovou rovností, týká se migrace, práce a pracovněprávních standardů a také otázek trestní legislativy (6).

1.3.1 Oběť obchodu s lidmi či obchodovaná osoba

Dalo by se říci, že obchod s lidmi je proces, v jehož průběhu se člověk stane obětí trestného činu, protože se jedná o osobu poškozenou na svých lidských právech

(9). Přesto je snaha o nepoužívání tohoto pojmu z důvodu předcházení stigmatizace poškozené osoby (22). Kolektiv autorů instruktážního manuálu o obchodu s lidmi v ČR popisuje (22, str. 3): „*Mnohé z obchodovaných osob uznávají, že se stali oběťmi trestného činu, ale nechtějí, aby jejich identita byla redukována na oběť.*“ Proto je snaha používat obecnější pojem “obchodovaná osoba“, jenž tolik neznačí nežádoucí pasivitu osoby, jak je tomu u termínu “oběť”.

Z právního hlediska rozlišujeme primární a sekundární oběť. Primární oběť (obchodovaná osoba) je osoba, kterou trestný čin poškodil materiálně, fyzicky či emocionálně. Podle trestního řádu se jedná o poškozeného neboli toho, komu bylo trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena materiální nebo jiná škoda. Sekundární obětí se rozumí blízcí, kterých se trestný čin také týká (9). Za oběť obchodu s lidmi v trestním řízení je podle rámcového rozhodnutí Rady EU považována fyzická osoba, která utrpěla škodu, včetně duševního nebo fyzického zranění, citovou újmu či hmotnou ztrátu přímo způsobenou jednáním či opomenutím, které jsou v rozporu s trestněprávními předpisy členského státu (40). Přesto není jednoduché vymezit profil typické oběti obchodování s lidmi. V mnoha případech odpovídá profil cizinci neorientujícímu se v prostředí a vydíranému pro údajné dluhy, přesto mohou být obětí obchodování s lidmi i vysokoškolsky vzdělané osoby se znalostí jednoho či více jazyků, které odpoví na nabídku práce v zahraničí (35).

1.3.2 Legislativní zasazení obchodu s lidmi

Legislativa mezinárodní:

OSL představuje organizovanou kriminalitu s mezinárodním prvkem, proto je nutné vytvářet a využívat mezinárodní úmluvy bojující proti obchodu s lidmi a zapojovat se do mezinárodní spolupráce v boji proti tomuto celosvětovému problému (11). Boj proti obchodování s lidmi patří mezi důležité cíle Organizace spojených národů či Evropské unie (5).

Mezinárodní dokumenty tvoří obsáhlou škálu. Analyzováním nejdůležitějších zlomů lze vystihnout několik podstatných dokumentů. Za dob Československa lze

jmenovat Mezinárodní úmluvu o potlačení obchodu s děvčaty z roku 1904 (obsahovala policejní opatření proti obchodování s definováním trestnosti a umožňovala obchodovaným ženám návrat do vlasti) a Mezinárodní úmluvu o potírání obchodu s ženami a dětmi z roku 1921 (vznik Společnosti národů, která stíhala obchod se ženami i dětmi). Mezi další mezinárodní dokumenty patří Úmluva o odstranění oběhu a obchodu s obscénními publikacemi z roku 1923 (zabývající se trestnými aspekty pornografie) a Úmluva o potlačování a zrušení obchodu s lidmi a využívání prostituce druhých osob z roku 1949 (ukládala stíhat a trestat osoby, které provozují nebo podporují obchod s lidskými bytostmi za účelem prostituce) (34).

La Strada (6) popisuje, že nynější dokumenty většinou vydává Organizace spojených národů (OSN), Rada Evropy (RE) a Evropská unie (EU). Jako nejdůležitější dokumenty jsou uváděny Protokol o prevenci, potlačování a trestání obchodování s lidmi, zejména ženami a dětmi (2000), který vydala OSN a pro ČR je nezávazný, doplňuje Úmluvu o mezinárodní organizované trestné činnosti. Dalším nezávazným dokumentem pro ČR je Úmluva Rady Evropy o opatření proti obchodování s lidmi (2005), kde se mimo jiné popisuje komplexní legislativa pro ochranu svědků a obětí. Mezi tři pro ČR závazné listiny patří Rámcové rozhodnutí Rady o boji proti obchodování s lidmi z roku 2002 a Směrnice Rady o povolení k pobytu pro příslušníky třetích zemí, kteří jsou oběťmi OSL nebo obdrželi pomoc k nedovolenému přistěhovalectví, a kteří spolupracují s příslušnými orgány, jež vydalo EU. Poslední závazný dokument vydala Mezinárodní organizace práce, jedná se o Úmluvu č. 29 o nucené nebo povinné práci, kde se definuje nucená a povinná práce a závazek je trestat (22).

Legislativa národní:

V České republice je základním rámcem právního systému Ústava ČR, stanovující přednost mezinárodních smluv před národními zákony. Součástí ústavy je Listina základních práv a svobod, která zaručuje základní práva a svobody pro každého. Obchod s lidmi porušuje některé články Listiny (například zákaz nucené práce). Listina však nestačí, proto ČR přijala jasná opatření a umožnila tím aplikaci daných práv

v praxi (22). Jedním z opatření je zmiňovaný Protokol. Protokol zadává státům, jež ho podepsaly, povinnost vložit aspekty kriminálního jevu do své vnitrostátní úpravy a podle vlastních zákonů pachatele stíhat a trestat (11).

V národní legislativě je proto obchodování s lidmi trestním činem vycházející z již zmíněné definice OSN (5). Od 1. 1. 2010 nabyt účinnost nový Trestní zákoník č.40/2009 Sb., v jehož § 168 obchodování s lidmi je definice mimo jiné rozšířena o odjímání orgánů (57).

Obchod s lidmi bývá spojen s dalšími trestními činy a přestupky. Lze uvést nejčastější trestné činy proti životu a zdraví (například § 146 Ublížení na zdraví), trestné činy proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti (například § 185 Z násilnění, § 186 Sexuální nátlak, § 187 Pohlavní zneužití), trestné činy proti svobodě a právům na ochranu osobnosti (například § 170 Zbavení osobní svobody, § 171 Omezování osobní svobody, § 175 Vydírání, § 177 Útisk), trestné činy související s prostitucí (například § 189 Kuplířství, § 190 Prostituce ohrožující mravní vývoj dětí, ohrožování pohlavní nemocí, šíření nakažlivé choroby (57).

1.3.3 Mechanismus obchodu s lidmi

Mechanismem obchodu s lidmi se rozumí nábor, přeprava a vykořisťování. K náboru dochází zpravidla v místě původu, rozděluje se na formální a neformální. Formální cesta náboru vzniká na základě formální nabídky práce (např. přes agenturu práce nebo inzerát). Neformální nábor představuje pracovní nabídku zajištěnou přes nějakého známého (rodina, příbuzní, známí,...), často je tato cesta rizikovější a nemusí dojít ani k uzavření smlouvy (48).

Skutková podstata trestného činu vykazuje určující znak obchodu s lidmi. Určujícím znakem je jednání pachatele s použitím donucení za účelem vykořisťování oběti a majetkového prospěchu pachatele (7). K identifikaci trestného činu obchodu s lidmi pomáhá charakteristika triády základních znaků – transportu, donucení a vykořisťování (48). Protokol přiřadil ke třem znakům odpovídající tři základní složky – jednání, prostředky a účel (viz tab.1: Znaky obchodu s lidmi). Jednání za účelem

transportu se rozumí jakékoliv přemístění osoby mimo její obvyklou sociální strukturu, rozumí se tím i obchodování uvnitř státu – mezi regiony s chudších do bohatších oblastí. Neznalost prostředí a jazyková bariéra je nevýhodou, kterou obchodníci používají ke kontrole a manipulaci obchodované osoby. Prostředky, které vykazují znak donucení, využívají násilí, omyl, závislost, tíseň a lest. K obchodování dochází často s využitím omylu, kdy se slíbí práce, ale nespecifikuje se druh práce, odměna a pracovní podmínky. A poslední složkou je účel, který musí značit úmysl osobu dále vykořisťovat. Vykořisťování znamená využití jiných osob k prostituci či jiným formám sexuálního zneužívání, nucená práce a služby, otroctví a praktiky jemu podobné, útisk a odjímání orgánů. Podle druhu vykořisťování rozeznáváme 6 základních forem obchodu s lidmi (48).

Tab. 1: Znaky obchodu s lidmi

JEDNÁNÍ	Obchodování s lidmi se rozumí najímání, přepravování, převádění, přechovávání nebo přijímání osob	TRANSPORT
PROSTŘEDKY	na základě vyhrožování, použití síly či jiných forem nátlaku, pomoci únosu, podvodu, lži či zneužití moci nebo bezmoci osoby, případně poskytování či přijímání finančních prostředků či jiných výhod k získání souhlasu osoby, která má jinou osobu v moci	DONUCENÍ
ÚČEL	s úmyslem tuto osobu vykořisťovat	VYKOŘIŠŤOVÁNÍ

Zdroj: (22)

1.3.4 Formy obchodu s lidmi

Příběhy popisující obchod s lidmi jsou různé (30). Jako nejčastější forma obchodování s lidmi je nucená práce či jiné formy vykořisťování v sexuálním průmyslu nebo v jiných sektorech (6). Obchod s lidmi je v publikacích nejčastěji dělen na tyto formy (7, 22, 33, 48):

Sexuální vykořisťování a nucená prostituce

Jedná se o nejčastěji popisovaný druh obchodu s lidmi, týká se většinou žen a dětí. Kutálková (30) z organizace La Strada uvádí, že: „*K práci v sexuálním průmyslu*

mohou být však nuceni i mladí muži“. Děti jsou vykořisťovány především v pornografickém průmyslu a nezletilé dívky jsou zneužívány k prostituci. Charakteristika zahrnuje izolaci obchodované osoby, zneužívání její neznalosti prostředí, často i jazyka, manipulaci, omezování pohybu. S nucenou prostitucí je spojená i aplikace drog, nízká hygiena, otrocké podmínky, neposkytnutí zdravotní péče, nucení k nechráněnému styku a k vysokému pracovnímu výkonu.

Některé obchodované osoby souhlasily předem s prací v sexuálním průmyslu, nebyly však seznámeny s otrockými podmínkami, jiné osoby se oběťmi nucené prostituce staly za použití podvodu, násilí nebo jiné formy nátlaku (48). Může se jednat o práci v zahraničí či ve větším městě, za níž odjede člověk dobrovolně. Teprve na místě se dozví, že budou vykonávat jinou práci, než bylo dohodnuto (30). Slíbená práce v barech, restauracích, v domácnostech, atd. se pro ně nikdy nestane realitou, ale jsou oklamány ohledně povahy práce, pracovních a životních podmínek v cílové zemi, ohledně imigračních předpisů a někdy dokonce i ohledně cílové země (22). Jsou přinuceny vykonávat prostituci, skoro celou mzdu odevzdávat obchodníkovi, a vystavovány nátlaku a násilí od výhrůžek přes uvěznění až po sexuální násilí. Často se jedná i o výhrůžky vůči rodině (48).

Nucená práce a praktiky podobné otroctví či nevolnictví

Oběti nucené práce či závažných forem pracovního vykořisťování pracují jako levná pracovní síla za otrockých podmínek v sektorech stavebnictví, lesnictví, zemědělství a spotřebního a potravinářského průmyslu. Oběťmi nucené práce jsou ženy i muži, celé rodiny a migranti (48). Lidé se mohou zadlužit půjčkami s vysokou úrokovou sazbou. Poté jsou svým zaměstnavatelem – věřitelem donuceni k práci za nesnesitelných podmínek, bez ohledu na to, zda byla uzavřena smlouva, nebo nikoli. (33). Obvyklou metodou pachatelů je zabavení dokladů pro zamezení volného pohybu, zadržení mzdy, porušování pracovní smlouvy a lidských práv. Také se objevuje nucená práce v domácnosti, která ještě více izoluje oběť. Jedná se zejména o všechny domácí práce za otrockých podmínek, nucení k prostituci nebo poskytování sexuálních služeb zaměstnavateli, o péči o osoby s postižením nebo s těžkou nemocí. Dochází při ní k

porušování pracovních a lidských práv (nedostatek odpočinku a jídla, nevyplácení mzdy (49). Práce v domácnosti je podle několika autorů srovnatelná s domácím násilím v dohodnutých manželstvích (33).

Nucený sňatek

Představuje koupení nevěsty v chudé oblasti a následné vykořisťování manželky při neplacené práci a prostituci. Izolace je daná soukromoprávním charakterem manželství. Konají se nucené sňatky s cizinci za účelem legalizace jeho pobytu, někdy je jim nabídnut finanční obnos za realizovaný sňatek. Poté vzniká kontrola nad obchodovanou osobou, daná podmínkou cizineckého statusu, který závisí na existenci manželství (48). Manželé mohou být pasáci nebo již ženatí muži a sňatek nebude platit. Oběti prožívají častá znásilňování a velké násilí (33). USA ve své letošní zprávě o obchodovaných osobách uvádí, že nucené sňatky jsou často praktikovány v Iránu a Severní Koreji (21).

Nucená žebrota či drobné trestné činnosti

Žebrotou se rozumí vykořisťování osob, které jsou snadným cílem, především dětí, postižených a starých lidí při získávání peněz žebráním (48). Jsou nuceni žebrot ve městech sousedního státu, kde neznají jazyk a jsou vytrženi ze své sociální sítě. Jsou kontrolováni a bojí se policie a vězňů (33).

Odjímání orgánů či tkání

Obchodování s lidmi za účelem odjímání orgánů zahrnuje obchodování s lidskými bytostmi, které má devastující vliv na tělesné a duševní zdraví člověka. Při této formě obchodu s lidmi jsou obchodovaným osobám odjímány orgány či tkáně určené k transplantaci (48).

Lze uvést i další formy obchodu s lidmi, jako jsou například **dětsí vojáci**. Tento druh obchodu s lidmi je využíván téměř v každém zásadním konfliktu. Hlavní viníky nasazování dětských vojáků představují vedle nevládních skupin i vládní jednotky (12). Protiprávními odvody dětských vojáků se zabývá například barmská vláda. USA uveřejnilo státy, které nemají žádnou antiobchodovací politiku a tímto fenoménem se

vůbec nezabývají, lze tedy předpokládat vysoký výskyt všech forem obchodu s lidmi. Jedná se o Demokratická republika Kongo, Dominikánskou republiku, Eritreu, Kuvajt, Mauretáni, Papua-Novou Guineu, Saúdskou Arábii, Súdán a Zimbabwe (21).

1.3.5 Trasy obchodu s lidmi

Česká republika je ve specifickém postavení, kdy je současně zemí zdrojovou, tranzitní a cílovou (21). Země zdrojová představuje zemi původu pro osoby, které v ní žili před tím, než se stali oběťmi obchodu s lidmi (22). Země původu má rizikové skupiny lidí v podobě méně informovaných mladých žen a dívek ze sociálně vyloučených romských komunit, z oblastí s vysokou nezaměstnaností, rozvinutějším cestovním ruchem a zvýšenou nabídkou a poptávkou všech druhů sexuálních služeb. Češky jsou obchodovány do zemí západní Evropy (Velké Británie, severské státy, Německo a Rakousko, Itálie, Francie, Španělsko, Nizozemsko, Švýcarsko, Belgie) a USA především za účelem sexuálního vykořisťování. Rozšířil se nový typ obchodování uvnitř státních hranic mezi regiony (severní, jižní Čechy a západní pohraničí, severní i jižní Morava, Praha a Brno) (22).

Zemí tranzitní rozumíme zemi, přes kterou vede trasa ze země původu do země cílové. Trasy obchodu s lidmi se stejně jako u organizovaného zločinu flexibilně mění, ale vždy směřují z chudších do bohatších zemí. Česká republika je klíčovou tranzitní zemí pro migrační trasy ve směru Východ – Západ. Jedná se často o nelegální obchod. Migrační trasy směřují do Česka především z Ukrajiny, což doprovází i menší vlna z Moldávie, z Vietnamu a mongolské národy. Přes ČR vede tzv. Balkánská trasa, po které jsou dopravováni nelegální přistěhovalci do EU (22).

Zemí cílovou chápeme místo, kde jsou obchodované osoby vykořisťovány ze strany obchodníků. ČR zesiluje jako cílová země své postavení pro zvyšující se ekonomickou úroveň, poptávku po levné pracovní síle a sousedstvím se SRN, Švýcarskem a Rakouskem (21). Nejčastější zemí původu pro osoby obchodované v ČR jsou Ukrajina, Rusko, Bělorusko, Moldávie, Litva, Slovensko, Rumunsko, Bulharsko, objevují se i ženy ze zemí bývalé Jugoslávie, Asie – Vietnam, Čína, Mongolsko,

Filipíny, Thajsko, Kyrgyzstán, Kazachstán a Turkmenistán a z Afriky, zejména z Nigérie a Konga (22).

1.3.6 Rizika a dopady obchodu s lidmi

Riziko vykořisťování je způsobeno nedostatečnou informovaností potenciálně obchodovaných osob. Tyto skupiny lidí mohou mít jazykový či rozumový hendikep, zdravotní postižení či žít v sociálně vyloučených lokalitách (6). Pachatelé vyhledávají potenciální oběti obchodování mezi lidmi nespokojenými se svým výdělkem, v obtížných životních situacích a ženami provozující prostituci (22). Vaníčková uvádí, že hlavními rizikovými faktory komerčního zneužívání dětí je chudoba a osobní zkušenost se zneužíváním v dětství (49). La Strada provedla výzkum zjištění rizik komerčního sexuálního zneužívání, kde vyplynuly souvislosti mezi dívkami se zkušeností s ústavní výchovou, tlakem okolností a následnou prostitucí (5). Jazyková bariéra, sociální izolace, strach z cizinecké policie, neznalost prostředí a své vlastní situace významně snižuje objektivní i subjektivní možnost obchodovaných osob vyhledat pomoc (48).

Obchodovaným osobám je zcizena jejich svoboda a pošlapána práva způsobem, který je jen obtížně slučitelný s kvalitním životem (33). Vykořisťovaným osobám je vyhrožováno smrtí, dalším zadlužením, ublížením rodině nebo prodáním jinému obchodníkovi (58).

Důsledky TČ se zabývá nauka o obětech – viktimologie. Zjišťuje také viktimizaci, kterou se rozumí proces poškození a způsobení újmy, v němž se z člověka stává oběť určitého trestného činu. Viktimizace začíná v okamžiku útoku na oběť (9). Podněcuje ji kruté zacházení s obětí, jako je znásilňování, mučení, týrání, sociální izolace, atd. (48). Subjektivní zátěž plynoucí z trestního řízení je pro traumatizovanou oběť vysilující (28). Pro předcházení sekundární viktimizace se doporučuje vypovídání obchodovaných osob za přítomnosti sociální pracovnice a zabránění opětovnému setkání s pachatelem (6).

1.3.7 Následky obchodu s lidmi

Obchodovaná osoba se může setkat se zdravotními, sociálními nebo ekonomickými následky vyplývajícími z trestného činu obchodování s lidmi (31).

Zdravotní následky obchodu s lidmi se projevují psychickými a fyzickými symptomy (31). Mezi nejčastější tělesné problémy patří únava, úbytek tělesné hmotnosti, poškození sexuálního zdraví, trávicí potíže, neurologické a somatické příznaky. Obchodované osoby trpí podvýživou, dehydratací a špatnou osobní hygienou. Na těle mají známky znásilnění nebo sexuálního zneužívání, podlitiny, polámané kosti, nebo jiné známky neléčených zdravotních problémů. Objevují se i chronická onemocnění včetně cukrovky, rakoviny a srdečních chorob (23). Mezi další zdravotní problémy patří HIV, záněty v oblasti malé pánve, nechtěná těhotenství spojená s nucenými potraty a problémy závislosti na návykových látkách. Riziko nákazy pohlavně přenosnou nemocí je v případech nuceného a násilného pohlavního styku velice vysoké (33).

Podle studie Londýnské školy hygieny a tropické medicíny o zdravotních následcích obchodovaných osob (58) se všechny dotazované oběti obchodu s lidmi setkaly s fyzickým násilím. Většina z nich trpěla poruchami paměti a psychickými problémy, což je srovnatelné s mučením a válečnými traumaty. Mezi závažné psychické problémy patří deprese, averse (podrážděnost a výbuchy vzteku), úzkost (panický strach) a posttraumatická stresová porucha - PTSD (vzpomínky na událost, noční můry, reakce při traumatické události, potíže se spánkem se soustředěností, neschopnost cítit emoce, pocity beznaděje a ztráta paměti na událost, atd.). Při vyrovnávání se s traumatem u obchodovaných osob může být riziko suicidálního jednání oběti (33).

Člověk může reagovat na porušování lidských práv strachem ze samoty, ze spánku, z pronásledování pachatelem, ze stigmatizace okolím a z řešení své situace před soudem. Lidskou mysl trápí pocity viny za svou chybu a hanba za pošpinění, pocit bezmoci a zlost na sebe a na okolí. Tyto symptomy lze přisuzovat sociálním následkům obchodu s lidmi (33).

1.4 Klientela LD

Klientelu TKI mohou tvořit lidé, kteří nejsou schopni sami dojít na ambulantní návštěvu (malé děti, staří lidé a nemocní). Dále se zde mohou objevit i ti, kteří se bojí setkání tváří v tvář, nebo jsou intoxikovaní, pachatelé či oběti trestných činů, klienti při započatém sebevražedném pokusu apod. (50).

Pracovník s klientem tvoří interakci, která je založená na partnerském přístupu s respektováním individuality, postojů, rozhodnutí o způsobu života. Při řešení problémů podporuje pracovník klientovi kompetence samostatnosti a odpovědnosti. Služba je přizpůsobena potřebám uživatelů, na kterých se pracovník klienta v počátku hovoru zeptá a společně si vyjasní představu, jak by pomoc měla vypadat. Východiska práce vystihuje lidská důstojnost, úcta k člověku a tolerance odlišností (41).

1.4.1 Klientela běžných LD

Linka důvěry zajišťuje kvalifikovanou pomoc klientům v tísní. Pomáhá všem skupinám lidí, kteří se ocitají v situacích, s nimiž si neví rady (44).

Posláním služby telefonické krizové pomoci je pomoci všem, kteří se ocitají v situaci ohrožení zdraví nebo života a nemají nikoho ve svém okolí, na koho by se mohli obrátit. Někdy představuje telefon jedinou možnost kontaktu v tísní nebo osamělosti. Prioritními cíli služby je stabilizace klienta využitím bezpečného, vstřícného a přitom nezávazného kontaktu a pomoci klientovi zpřehlednit a strukturovat jeho prožívání a snížit nebezpečí prohloubení (52).

Dle statistik z minulého roku z Linky důvěry Arkáda v Písku (52) stoupá počet hovorů a rozběhlo se využívání internetového poradenství. Klienti volají nejčastěji s osobními, rodinnými a partnerskými problémy. Vzrostl počet testovacích hovorů. Mezi další typy problémů patřily sexuální, sociálně právní, s problematikou násilí, závislostí a výchovné.

Posláním služby je pomoci všem, kteří se ocitají v situaci ohrožení zdraví nebo života a nemají nikoho ve svém okolí, na koho by se mohli obrátit. Cílová skupina tvoří

všechny věkové kategorie, děti, mládež dospělí i senioři (52). Práce na lince důvěry se dotýká všeho, co je shodné se stavy tísně a bezradnosti. Nemusí to být vždy krize, často se jedná o lidské starosti, obavy, zlosti a smutné události (25).

LD pracují na principech TKI a zajišťují stanovené cíle, které lze dělit podle časového hlediska klientova problému na:

- aktuální cíl – stabilizace klientova stavu, práce s emocemi, snížení nebezpečí, uklidnění situace.
- perspektivní cíl – propracování blízké budoucnosti, nasměrování klienta na možné řešení, vhodné změny (25).

Na LD se poskytuje podpora, obnovuje se naděje, povzbuzení, získání ztracené jistoty, rad a informací. Společným rozhovorem se klientům pomáhá v rozumovém uchopení jejich problému, orientaci v něm, redukci nebezpečí a napětí (25).

1.4.2 Problematické typy klientů běžných LD

Jeden z principů práce s obtížnými či rizikovými klienty (jež se nachází například v panice, odporu, depresi, v riziku suicidia, atd.) spočívá v nabídce empatického, ale zároveň neutrálního dialogu (50).

Klient se postaví do odporu, pokud udělá terapeut krok, který posuzuje klient jako ohrožující. Odpořem ochraňuje svoje ego před přijetím nežádoucího nebo nebezpečného impulsu (14). Jedná se například o nedorozumění mezi pracovníkem a klientem, terapeut klienta může špatně pochopit nebo klient není připraven pro změnu či jen dostatečně pracovníka neposlouchá (47).

Poradenský proces u depresivního klienta vyžaduje opatrnost, terapeut nemá být na klienta moc rychlý, aby nebyl odrazen. Je potřeba přizpůsobit tempo řeči, nemá znít pasivně jako klientovo. Jako výhru lze považovat motivování klienta do normálních denních aktivit. Terapeut s ním může pracovat na denním harmonogramu, jenž bude klient dodržovat. Nezbytná součást komunikace je pochvala, která musí přicházet často a promyšleně (14).

Práce s klienty se suicidálním jednáním se vyznačuje také specifiky. Sebevrazi si často přejí před ukončením života ještě s někým mluvit (44). Intervence u sebevražedných myšlenek obsahuje duševní a citovou podporu, naslouchání, hovor o sebevraždě, introspekci myšlenek, nabízení alternativ, posilování pozitivního hodnocení a snižování psychické bolesti odstraněním stresových faktorů v okolí (33). Pracovník usiluje především o odvrácení rizika sebevraždy. Nejnebezpečnější bývá sebevražda, pokud má člověk jasnou představu, jak se chce zabít. Když si klient není v něčem jistý, lze ho zviklat a přesvědčit alespoň o odložení činu. Pokus se nemá rozmlouvat nebo bagatelizovat (44).

Na LD se konzultanti setkávají s problémem opakovaných, chronických hovorů. Bývají to lidé volající na LD opakovaně, bez zjevného důvodu, mnohdy si své zakázky vymýšlejí, čímž ztrácí důvěru pracovníků (44). Důvody chronického volání mohou být dlouhodobá krize klientů nebo volají klienti, kteří jsou celkově křehčí a vyžadují stabilizaci. Do této skupiny spadají lidé, jež jsou například kvůli svému onemocnění či osobnosti labilnější a snaží se nalézt nějakou jistotu, podporu. Když se opakované telefonáty protáhnou do mnohaletých dennodenních hovorů, stávají se tématem pro supervizi a vedou se nekonečné diskuze, zda je na LD místo pro takové volající (51). Práce, která směřuje do hloubky v jakékoli pomáhající profesi vyvolává osobní pocity, rozrušení, hněv nebo neštěstí (19). Hlavní postup spočívá ve stanovení jasných metod práce a dodržování hranic týmu. Dlouhodobým klientům se doporučuje věnovat optimální čas a snažit se pro ně udělat to, co je v silách pracovníků (50).

1.4.3 Klientela specializované linky pro obchodované osoby

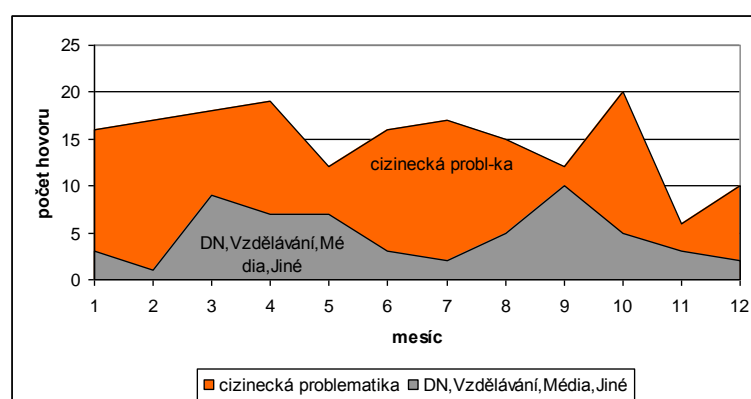
Mechanismy konzultace na lince se liší podle typů hovorů. Volající klientelu zařazuje La Strada Moldavie do 4 skupin. Potencionální migranti shánějící informace o bezpečném vycestování, dále osoby, kteří v zahraničí již jsou a potřebující informace o legalizaci pobytu, obchodované osoby i se svými příbuznými a profesionální skupiny tvořící odbornou veřejnost (41). La Strada ČR rozděluje volající klientelu podle zakázky na primární prevenci, sekundární a terciární prevenci a třetí skupinou jsou „další“ hovory (15).

Primární prevence vychází z předpokladu, že informovaný člověk se umí bránit a není snadnou obětí vykořisťování. Základním kamenem prevence jsou informace. Pro prevenční aktivity je klíčový princip empowermentu a dodržování lidských práv. Smyslem prevence není vymlouvat lidem cestování či práci v sexbyznysu, ale poskytnutí kvalitních informací a podpory volajícím, aby mohli učinit uvážené, informované a svobodné rozhodnutí (2). Jak uvedla vedoucí linky La Strada (15): *„Největší zájem v této oblasti kontaktů je o ověření agentur, kdy se praxe vedení přehledu rizikových agentur pozitivně odrazilo, a to ze zpětných vazeb kontaktujících. Další témata volání byly cesty do ciziny (turistika, práce, nabídka práce po krátké známosti).“* Ohroženou skupinou jsou mladí dospívající, kteří jsou zneužiti při vycestování za prací do ciziny (48). Pozice dětské oběti je pozicí totálního útlumu s rezignací na změnu situace. Dítě se s obětí identifikuje a může se stát opakovanou obětí komerčního sexuálního zneužívání (49).

Sekundární a terciární prevenci tvoří kontakty s cílovou skupinou organizace, což jsou osoby obchodované a vykořisťované, potenciálně obchodované osoby a osoby jim blízké (15). V hovorech se řeší, odkud osoba volá, jestli je pro ni bezpečné s někým hovořit. Mapuje se psychosomatický stav, současná situace a potřeby volajícího. Provádí se identifikace klienta pro zjištění, zda spadá do skupiny obchodovaných osob. Screening zohledňuje všechny formy obchodu s lidmi. Otázky zjišťují, zda nedošlo k nucení k práci, odebrání či zadržování dokladů či dokumentů, nevyplacení mzdy, kontrole pohybu, ubližování, vyhrožování, pracování za nedůstojných podmínek a porušování práv (31). Dále se zjišťuje životní styl klientů – zda neberou drogy a jejich očekávání. Poslední fází v hovoru bývají dohody mezi klientem a konzultantem zastupujícím organizaci (24). Pracovník by měl dohodnout s klientem další kontakt nebo navrhnout, jak se bude kontakt udržovat. Zjišťuje, zda může klientovi volat zpět, nebo mu předává kontakt na nepřetržitý telefon (41). Osobám z okolí potenciálně obchodovaných osob se poskytují informace o službách organizace a základní telefonické poradenství související s rozdílem mezi nucenou a dobrovolnou prostitucí a s vnímáním a akceptací prostituce jako práce (15).

Kontakty v kategorii dalších hovorů tvoří převážně pracovní problematika a problémy s tím spojené (ztráta dokladů, nelegálnost pobytů, deportace, žádosti o zprostředkování návratu do země původu, vyhrožování ze strany zaměstnavatelů, nevyplacení mzdy). Druhou část tvoří hovory z oblasti domácího násilí, občansko právní problematiky, komunikace s policií či institucemi, ochrany proti trestným činům (vyhrožování, apod.), adekvátní nabídky sociálních služeb v ČR vzhledem ke konzultovaným potřebám. Oproti minulému roku došlo k dvojnásobnému nárůstu počtu kontaktů na cizojazyčné lince. Celkově za rok 2009 tvořilo skupinu „další“ 234 hovorů, z toho 178 hovorů bylo cizojazyčných. V grafu je vidět převaha cizineckých hovorů oproti ostatním kategoriím ve skupině „další“ (15).

Graf 1: Hovory ve skupině „další“



Zdroj: (2)

Cizinci jsou vystaveni také značnému riziku obchodu s lidmi. Organizovaný zločin využívá špatně kontrolovatelného volného pohybu přes hranice velké části zemí Evropské unie (48). Cizinci bývají často v zemi ilegálně, a proto jim strach z deportace brání v požádání o pomoc (33). Pokud se v cizinecké problematice objeví při identifikaci více druhů vykořisťování, spadá cizinec do cílové skupiny organizace (40).

1.4.4 Akutní situace na specializované lince

Konzultanti na lince se mohou setkat s hovory, kde je potřeba řešit nejprve aktuální situaci klientů. Volající se mohou nacházet v krizi způsobenou nastalou situací,

nebo mohou být vystaveni reálnému nebezpečí, kdy je ohroženo jejich bezpečí a zdraví. Klient se může nacházet v rizikovém prostředí nebo volat, že je na útěku před pachateli (24). Krize mohou také obsahovat témata psychické destabilizace, sebevražd, pomoc a řešení únosu, závažných zdravotních problémů, zadržení policií, pomoc při vysvobození klientky ze zajetí (15).

La Strada Moldavie popisuje, že volající bývá v šoku, má pocity viny. Bývá zmatený a psychicky rozhozený z toho, co se děje. Často je zanedbaný a nemá zajištěny základní potřeby. Tyto faktory brání jasnému vyjádření problému a odpovědím (41).

Při akutních hovorech se doporučuje pracovníkovi zaujmout stabilní polohu, která napomáhá pocitu jistoty a pomáhá držet hovor pod kontrolou. Konzultanti mají vědět, co mohou nabídnout a jaká jsou praktická doporučení. Při zjišťování bezprostřední situace se mapuje, odkud klient volá, zda není zraněn či přímo ohrožen na životě. Pokud je uvězněn, plánuje se s ním možnost útěku nebo vysvobození bezpečnostními sbory (24). Odborník na specializované lince aplikuje schopnost vyhodnocování situace a rozhodnutí, jakou alternativu podporu a intervence zvolit. Poskytne klientovi intervenční plán o možnostech pomoci. Sdělí volajícímu i rizika, která při pomoci mohou vzniknout (41).

2. Cíle práce

Zjistit specifika telefonní krizové intervence v problematice obchodu s lidmi

Dílčí cíle

- 1) Porovnat předpoklady pracovníka pro specializovanou telefonní krizovou intervenci s běžnou telefonní krizovou intervencí fungující pro celou populaci
- 2) Zmapovat postupy práce v rámci telefonní krizové intervence
- 3) Zmapovat postupy práce v rámci internetového poradenství

Hypotézy budou vzhledem k vybranému typu výzkumu stanoveny v závěru práce.

3. Metodika

3.1 Metodický postup

Vzhledem k uvedeným cílům práce byl využit kvalitativní výzkum. Ten se vyznačuje pružným, nestrukturovaným charakterem a zkoumá chování lidí, vzájemné vztahy a chod organizace (43). Kvalitativní výzkum je popisován jako proces hledání porozumění a vytváří komplexní obraz daného problému. Výhodou kvalitativního zkoumání je získání hloubkového popisu případů. Vyznačuje se stanoveným tématem výzkumu a specifikovaným zkoumaným problémem. Výzkumná strategie a použité metody vyhledávají a objasňují jakékoli informace, které pomáhají osvětlit cíle výzkumu (20).

Kvalitativní metody odkrývají detailnější informace, zabývá se zkušenostmi dotazovaných s daným jevem (43). Výzkumná činnost je proces interakce mezi výzkumníkem a předmětem jeho výzkumu, se kterým získává, interpretuje a analyzuje data (36). Analýzou sběru dat se zmapují informace o realitě. Při kvalitativní analýze výsledků dochází ke zpracování dat smysluplným a systematickým způsobem. Interpretace odhaluje pravidelnosti, společné znaky výzkumu, kvality, vztahy a zjišťují se názory dotazovaných (20).

Data získala autorka metodou dotazování. Jako technika sběru byl vybrán polostrukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami. Jedná se o techniku terénního sběru informací při přímé interakci tazatele s respondentem. Tento typ rozhovoru se používá, když je potřeba minimalizovat variaci otázek kladených dotazovanému, umožňuje redukovat výrazné strukturní odchylky v jednotlivých rozhovorech. Otázky se v kvalitativním rozhovoru stanovují jako otevřené, neutrální, citlivé, jasné a nemají vnucovat určité odpovědi. Otevřené otázky umožňují respondentovi volně popsat svoje subjektivní pohledy a názory (20). Rozhovor vyžaduje koncentraci, interpersonální porozumění, zvládnutí sociálních dovedností a schopnost pozorovat. Polostrukturovaný rozhovor je náročnější na přípravu. Výzkumník si závazně stanoví strukturu, neboli schéma otázek či okruhů. Přesto je možné, aby si tazatel otázky upravoval či usměrňoval při jednotlivých rozhovorech (36). Návod otázek v rozhovoru je umožňuje

provést více strukturovaně a ulehčuje tak jejich srovnání. Jednotlivé odpovědi se snáze přepisují, protože se ve stanovených okruzích dobře lokalizují.

Než započal sběr dat polostrukturovanými rozhovory, byl proveden u dvou pracovníků linky předvýzkum, kterým autorka otestovala srozumitelnost a smysluplnost otázek.

Rozhovor trval přibližně hodinu a sestával ze dvou okruhů. V rámci prvního okruhu se zjišťovalo obecné fungování linky, postupy práce na lince, výhody a nevýhody TKI, internetové poradenství a volající klientela. Ve druhém okruhu byly otázky směřovány na pracovníky a jejich rozhodnutí pro práci na LD, na jejich výcvik či školení, supervizi, tým a předávání informací ohledně klientů. Přesná struktura okruhů v rozhovoru viz příloha č. 2.

Zvláštní pozornost je třeba věnovat začátku rozhovoru, kdy se prolamují psychické bariéry a zajišťuje se souhlas se zvukovým záznamem (20). Zvukový záznam zaznamenává obsah rozhovoru pro analýzu a zajišťuje kontrolu validity. Je nestranný, autentický a umožňuje doslovnou transkripci získaných dat (36). Pokud dotazovaný souhlasil, byl pořizován zvukový záznam rozhovoru, jinak byl rozhovor zapisován do záznamového archu. Data byla zaznamenána doslovnou transkripcí rozhovorů. Autorka postupovala způsobem přepsání mluveného projevu. Při transkripci se soustředovala na zachycení obsahově-tématické roviny a redukovala méně podstatné. Při vyhodnocení výsledků se snažila zachytit zajímavá data, která slouží k porovnání výzkumných souborů a zachycují rozdíly. Jak uvádí Strauss a Corbinová (43), výstupem práce mohou být nově formulované hypotézy, nová teorie nebo rozhodnutí. Závěrem této práce jsou návrhy operačních hypotéz, které je vhodné dále zkoumat a ověřovat.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor obsahoval dvě skupiny respondentů - pracovníků, poskytujících službu telefonní krizové intervence. Pro větší přehlednost budou nazývány písmeny A a B.

Soubor A tvoří první skupinu čítající 10 pracovníc, které pracují na specializované lince, zaměřené na obchod s lidmi. Jednalo se o šestičlenný tým pracovníc specializované INFO linky La Strada (dále jen LS) a třech bývalých pracovníc linky. Jeden rozhovor poskytla Charita Česká republika, která provozuje ve svém projektu pro obchodované osoby linku Magdala. Výběrový soubor tvořil 2 pracoviště a byl roven cílovému souboru. Autorka zjišťovala emailovým dotazem, zda má některá ze specializovaných linek či organizací v ČR za cílovou skupinu obchodované osoby. Žádná jiná organizace tuto službu pro obchodované osoby neposkytuje.

Soubor B představuje druhou skupinu 10 pracovníc, poskytujících telefonní krizovou intervenci široké populaci. Tvořily ji konzultantky z vybraných linek důvěry. Výběrový soubor čítal 6 zařízení, které byly vybrány náhodným výběrem. Jednalo se o linky důvěry v Praze, Písku, Liberci, Plzni a Českých Budějovicích. Autorka oslovila píseckou linku důvěry, kterou zajišťuje sociálně psychologické centrum Arkáda. Rozhovor poskytlo 5 pracovníc. Dvě pracovníce byly ze dvou pražských linek důvěry - z linky, kterou zřizuje SOS centrum Diakonie a z linky CSSP, kterou zajišťuje Centrum sociálních služeb Praha. Zbývající počet tvořily zástupkyně z linek v Liberci, Plzni a Českých Budějovicích.

O získání dat požádala autorka celkem 8 pracovišť. Ze souboru A se jednalo o organizaci La Strada s 9 respondenty a Charitu s 1 pracovníkem projektu Magdala. V souboru B bylo osloveno 6 zařízení. V organizaci Arkáda poskytlo rozhovor 5 respondentů, zbylých 5 bylo z rozdílných pracovišť.

Výzkum probíhal od měsíce března do poloviny června v pracovním prostředí respondentů. Rozhovory byly prováděny se schválením vedoucích pracovníků. Pro zachování anonymity pracovníc nejsou vybrané výsledky vyhodnocovány diferencovaně podle organizace zajišťující LD.

4. Výsledky

Kapitolu výsledků tvoří zajímavé odpovědi 20 respondentek rozdělených na dva cílové soubory. Oba soubory byly definovány v předchozí kapitole. Při analýze výsledků bylo ponecháno toto rozdělení a soubory jsou popisovány určenými písmeny. Autorka se rozhodla výsledky nečlenit na jednotlivé oddíly, ale prezentovat všechna data dohromady. Domnívá se, že to snáze rozkryje rozdíly mezi danými soubory. Data zachovávají strukturu okruhů z rozhovoru. Ve výsledcích byly použity grafy a tabulky, aby bylo velké množství dat přehlednější. Pro zajímavost uvedla autorka autentické citace pracovníků, které jsou přínosné a shrnují danou problematiku.

4.1 První okruh – práce na lince, techniky a postupy

Obecné fungování LD a její dostupnost:

Tabulka 2: Obecné fungování a dostupnost běžných (soubor B) i specializovaných linek (soubor A)

LD BĚŽNÁ	Provoz	Možnost dalšího volajícího	Zpětné volání klientům
LD Arkáda	po-pá 8-22 a vánoční provoz	NE, záznamník s kontaktem na nonstop linku.	NE - pouze u dětí, u malého kreditu a hovoru z budky. Nabízí bezplatnou 112.
LD CSSP	nonstop	ANO - 2 čísla, večer 2 pracovníci.	NE, pouze záchranka.
LD ČB	nonstop	NEMŮŽE	NE, pouze záchranka a v krizové situaci.
LD Liberec	nostop, skype od 7:00-22:00	ANO	NE
LD Plzeň	nonstop	NE, záznamník.	NE, nabízí bezplatnou 112.
Linka Diakonie	po-pá 9:00-20:00	ANO, 4 telefony s jinými operátory.	ANO, pouze na požádání 15 minut.

LD SPECIFICKÁ	Provoz	Možnost dalšího volajícího	Zpětné volání klientům
Info linka La Strada	út a čt 10-16, st 10-18	NE, memobox se vzkazem.	ANO – volají zpět.
Linka Magdala	nonstop	ANO, vzkaz na záznamníku s odkazem na jinou linku.	NE, pouze na přání klienta.

zdroj: Vlastní výzkum

V tabulce 2 jsou prezentována data z několika otázek. Uvádí se pod jednotlivými pracovišti z toho důvodu, aby byly patrné souvislosti s dalšími otázkami pro celkovou analýzu.

Provoz linek

Většina linek funguje s neomezenou časovou dostupností. Zbylé jsou ohraničené časem. La Strada má linku ohraničenou včetně časové dostupnosti ještě i vybranými dny. Ve středu od 16:00-18:00 a je nabízena cizincům.

Možnost dovolání se dalšího klienta při obsazené lince

Tabulka 2 též zobrazuje, zda se může na LD dovolat další klient, pokud má pracovnice hovor. Polovina pracovišť odpověděla kladně. Na službě bývá jeden pracovník a nemusí tedy hovor vždy zvednout. Jak zvedání vypadá, je uvedeno v citaci:

„Zvednu to, když hovor, který vedu, je již dlouhý a spěje ke konci. S klientem se rozloučím s tím, že mi volá další klient, nebo se s klientem domluvím a poprosím ho, ať počká, že zjistím, zda není hovor naléhavý.“

Pokud není hovor zvednut, ozve se záznamník. Kdy není vhodné brát druhý hovor, popisuje jedna z pracovnic:

„Pokud zvoní další telefon a já mám hovor, snažím se ho vždy vzít. Záleží ale na naléhavosti hovoru, který vedu – pokud je akutní, nebo je v počáteční 3minutové fázi, která je klíčová pro započítání hovoru, tak zvonící telefon nevezmu. Problém bývá u těžkého hovoru, kdy může druhé zvonění rušit. Pracovník může odejít z místnosti.“

Zvedání obou linek je náročnější a stresující. Chce to cvik. Noví pracovníci reflektují, že je to obtížnější.“

Zpětné volání klientům

Poslední bod tabulky 2 - zpětné volání klientům, zodpovídal otázku zjišťující dostupnost služby pro klienty. Z celkového počtu organizací uvedly 2 striktně, že zpět klientům nevolají. Ostatní linky mají stanoveno zpětné volání pouze ve výjimečných definovaných případech. Jedna z organizací ze souboru A uvedla, že volají klientům často. Nabízejí ho již v počátku hovoru, pokud nemá klient dostatečný kredit. Dále volají na vzkazy v memoboxu, nebo při dalších hovorech s klientem po konzultaci s kolegou. Některé pracovnice organizace uvedly i své názory:

„Myslím, že bychom právě měli fungovat jako neplacená linka, proto se snažíme volat zpět, pracovník se má zeptat.“

„Řekla bych tak 75 % hovorů voláme nazpět. Někdy je potřeba konzultovat případ s kolegyní. Pokud se jedná o naši cílovou skupinu, vždy kontaktujeme při dalším hovoru klienta my, abychom provedli identifikační hovor nebo si domluvili osobní schůzku. Domlouváme si například přesný čas, kdy zavoláme, aby byl klient u telefonu...“

Platba za službu

Všechny organizace poskytují službu bezplatně, ale klient platí hovorné. Platba je podle operátora, kterého klient má. Linka SOS centra Diakonie má více čísel s různými operátory.

Důvod, proč není volání bezplatné, uvedla jedna konzultantka:

„Když byla linka zadarmo, byla hodně zneužívána, tohle zneužití snižuje.“

Pracovnice souboru A sdělila nové plány organizace se zavedením bezplatné linky:

„Máme běžný tarif, možná to snižuje dostupnost. Chceme zvýšit kontakty používáním služby bezplatných hovorů formou skype a bezplatného čísla 0800, které máme již dojednáno.“

Tabulka 3: Uveřejnění kontaktů na organizace a linku

LD BĚŽNÁ (soubor B)	Uveřejněný kontakt
LD Arkáda Písek	Internet, Zlaté stránky, inzerce v místním tisku, plakáty na školách, v organizacích a u lékařů, kalendářiky, vizitky, preventivní přednášky, výroční zpráva, na nádraží a v seznamu LD
LD Centra sociálních služeb Praha	Magistrát se stará o šíření letáků a tiskových zpráv. Pokud novináři přijdou sami, potom je medializace, jinak se nedělá.
LD České Budějovice	Letáky, emailové vyhledavače, internet a seznamy LD.
LD Liberec	Web, letáčky, jiné okresní organizace, poradny a ÚP. Letáky na dopravních prostředcích.
LD Plzeň	Je dobře dostupná - letáky, internet, seznamy LD.
LD SOS centra Diakonie	Nemá žádné letáčky, služba není registrovaná, ale zůstává linkou krizového centra.
LD SPECIFICKÁ (soubor A)	Uveřejněný kontakt
Info linka La Strada	Internet, letáky a samolepky v terénu, jiné pomáhající organizace, potištěné předměty, vizitky, literatura, výroční zprávy, přehled soc. služeb, přednášky v prevenci, konference.
Linka Magdala Charita	Internet, terén v rámci projektu, letáčky po celé ČR přes Charitu, kontakt distribuuje Ministerstvo vnitra, policie, další subjekty-sociální pracovníci, úřady, církve, lékaři.

zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka popisuje uvedené odpovědi z obou souborů a shrnuje, kde je na jejich organizace uveřejněn kontakt.

Názory pracovníků na celkovou dostupnost poskytované služby klientům

Jedna respondentka **souboru A** hodnotí dostupnost kladně. Zbylé Pracovnice souboru A zastávají názory, že dostupnost je daná tím, jak se klienti dostávají ke kontaktu. Negativně ji hodnotí polovina dotazovaných, z důvodu nedostatečného šíření kontaktů, časové ohraničenosti linky a nefungující medializace. Shrnující odpovědi pracovníků:

„Myslím, že by se mohly vytisknout letáky a dávat je do organizací, k doktorům, na úřady a do škol. Dříve byla prevence na objednávku, nyní se nedělá. Měla by se

dělat zadarmo a na všech školách. Měly by se více proškolovat úřednice a veškerí pracovníci, kteří by mohli s obchodovanou osobou přijít do styku.“

„Klient se většinou musí sám dostat ke kontaktu, organizací není tolik. Napadá mě, když kontaktuje klient jakoukoli linku nebo organizaci s příběhem, kde je nějaké porušování práv, měla by ho umět správně odkázat. K tomu je potřeba, aby měly organizace dobře zpracovány sítě a možná by přispělo i více medializování.“

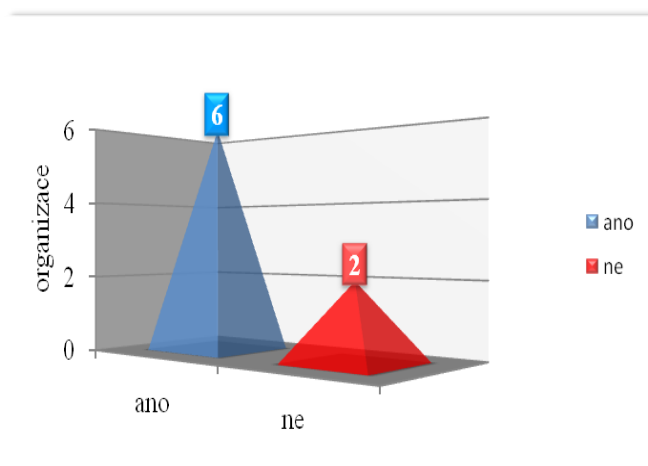
Názor pracovníce na problém se srozumitelností:

„Sebeidentifikaci udělá málokterá obchodovaná osoba. Klienti mají zkreslené nebo špatné informace o našich službách. Takže se setkáváme se zakázkami, které nemůžeme ze zákona obsáhnout.“

U **souboru B** zastává všech 10 pracovníků názor, že jejich linka je dostupná. Uvádějí, že je to z důvodu: dobrého šíření kontaktů, dlouholetému fungování, známosti, snadné dostupnosti.

Registrace LD podle zákona o sociálních službách jako služby telefonní krizové pomoci

Graf 2: Registrace služby



zdroj: Vlastní výzkum

V grafu 2 je popsáno, kolik pracovišť má linku zaregistrovanou jako službu telefonní krizové pomoci. Jedná se o 6 organizací. Zbýlé 2 organizace nemají linku jako

samostatnou službu, ale provozují ji pod jinou zaregistrovanou službou – pod krizovou pomocí nebo odborným sociálním poradenstvím.

„Nechceme registraci linky, nejsme velká organizace, abychom měli zaregistrované k našim 3 službám ještě TKI.“

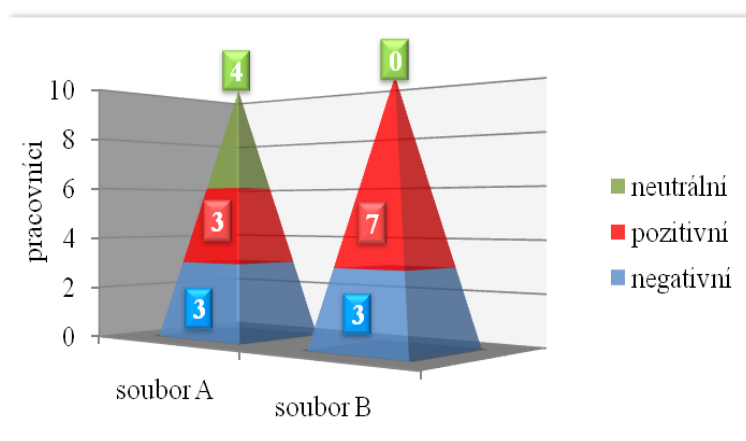
Standardy kvality služeb

Registrace služby přináší povinnost vypracovat na linku standardy kvality služeb. Z celkového počtu 6 zaregistrovaných organizací jich má většina standardy zpracovány a jedno pracoviště na nich pracuje. Organizace se setkaly s problémy zasazení služby do kritérií – např. jim nešlo vytvořit jednání se zájemcem o službu.

Pracovnice uvedla svoje pocity: *„Mám pocit, že to dost zdržuje od samotné práce s klientem.“*

Autorka zjišťovala, jaký mají respondentky **názor na oznamovací povinnost**. Odpovědi byly kategorizovány do 3 skupin na: pozitivní, negativní a neutrální.

Graf 3: Náhled pracovníků na oznamovací povinnost



zdroj: Vlastní výzkum

Graf 3 znázorňuje odpovědi **souboru A**, kde ji 3 pracovnice vidí jako problém, překážku jejich práce, odrazení klientely. Neutrální názor zastávají 4 pracovnice, které

si nejsou jisté, co to pro ně znamená a jaké jsou postupy práce. Zbylé 3 vidí povinnost nahlásit TČ pozitivně, jedná se o služebně nejmladší konzultantky.

Přínosné postřehy tazatelek:

„Každý linkař se jí podle mě obává, nikdo s tím nechce mít nic společného. Možná že záměrně další podrobnosti nezjišťují. Já se také dříve na lince důvěry neptala kde, kdo... což je klientům příjemnější a tolik je to neodradí. Ale někdy je potřeba se cílové klientely trochu vyptat. Musím se ptát, abych mohla provést identifikaci obchodované osoby. Sice nechci jména a detaily, ale měla bych klientku/ta informovat, pokud bude konkrétní, což může vést k nedůvěře.“

„Stalo se to u emailů, kdy jsme dostali nekonkrétní informace, že v nějakém klubu pracuje nezletilá prostitutka a v odpovědi jsme klientovi mimo jiného napsali, že je nová oznamovací povinnost jak pro něho, tak pro nás. Přesto je v zákoně slůvko, že se ty info musím dozvědět hodnověrným způsobem, což je sporné, co to přesně je, proto si tím nejsem dost jistá“

V **souboru B** má 7 pracovníků pozitivní názor a 3 negativní. Pozitivní názor je založen na jasném postupu, co mají dělat a na jejich názoru, že je to správný postup a nevádí jim to. Negativní názory mají pracovníci z toho důvodu, že je to moc problematické, nejedná se o věrohodné informace a je tam problém se souhlasem klienta.

Jeden z negativních názorů:

„LD neslouží k tahání informací z lidí.“

Informovanost pracovníků o tom, co vše se oznamuje

V **souboru A** si nebyly pouze 2 pracovnice z celkového počtu zcela jisty výčtem toho, co se oznamuje. O zařazení trestného činu obchodu s lidmi do oznamovací povinnosti věděly všechny. Ze **souboru B** vyjmenovalo 9 pracovnic, co se má oznamovat a 7 nevědělo o oznamování OSL. Sdělily názor, že by je o změně měla informovat specializovaná linka na danou problematiku.

„Linka nemá ohraničenou cílovou skupinu, je pro celou populaci, takže oznamovací povinnost tady může být u všeho. Zneužívání dětí-to se musí nahlásit, pokud k tomu již došlo, dochází nebo k tomu má teprve dojít. Z násilnění se hlásí pouze chystané, proběhnuté se již nehlásí. Trestné činy-vražda a OSL se hlásí po i před.“

Otázka na co je při práci kladen důraz, jakými hodnotami se pracovníci řídí

Tabulka 4: Srovnání čím se pracovnice při práci s klienty na lince řídí

Soubor A	Soubor B
empowermentem	empowermentem
lidským a rovným přístupem	lidským a rovným přístupem
vyslechnutím klienta	vyslechnutím klienta
hodnotami organizace	etickým kodexem sociálního pracovníka
tolerancí	důvěrností
lidskými právy klientů	profesionalitou
svobodnou volbou klienta	autonomií klienta
identifikací obchodované osoby	anonymitou
zmapováním situace	zakázkou klienta
bezpečím klienta	emocemi a pocity klienta
zákonem	telefonní krizovou intervencí
minimalizováním sebeprojekce	podporou a motivací
vždy poskytnout informace	individuálním přístupem
neabolicionismem	respektem
informováním o organizaci	nabídkou opakovaného kontaktu

zdroj: Vlastní výzkum

Všechna data, která byla na otázku získána, jsou zaznamenána do tabulky 4. Tazatelky obou souborů se shodly v pěti udaných principech. Zbytek odpovědí vykazuje rozdílnosti.

Většina pracovnic tvořící **soubor A** popisovala, že se při práci řídí hodnotami organizace, zákony, lidskými právy klientů a snaží se minimalizovat ovlivňování hovoru. Byl uváděn i důraz na bezpečí klientů a mapování situace při hovoru a zjištění signálů obchodu s lidmi.

Druhý **soubor B** popisuje spíše obecné postupy a principy práce s klientem. Jsou uvedeny části odpovědí dvou z nich:

„Každý poradce má svůj individuální žebříček hodnot.“

„Kdybych to měla shrnout nějak obecně, řekla bych, že se řídíme zásadami telefonické krizové intervence a etickým kodexem sociálních pracovníků. Na prvním místě je klient a jeho zakázka – od toho se vše odvíjí.“

Internetová pomoc:

Využití internetového poradenství

V **Souboru A** využívá internetové poradenství 1 organizace ze dvou. Z celkového počtu 6 pracovišť **souboru B** jich 5 využívá internetového poradenství.

Postup práce s emailem v organizaci

Otázky zjišťovaly, zda je internetové poradenství náplní práce všech pracovníků v organizaci a zda mají pracovníci speciální výcvik na internetové poradenství. Pracovnice popisovaly, jak se na pracovišti postupuje při odpovědi na emailový dotaz a zda dělají intervizi emailů.

V **souboru A** patří emailové poradenství do náplně práce všech pracovníků linky. Žádné specifické školení tým nemá. Emaily třídí do šablon pro větší přehlednost na primární, sekundární a ostatní skupiny – podle statistik. Postup odpovědi je zjistit, o jaký problém se jedná. Odpovídá kompetentní pracovník. Pracovnice v sociálních službách odpovídá pouze na maily primární prevence. Organizace má přesně daný postup, co má email obsahovat - oslovení, poděkování za důvěru a představení organizace, cílové klientely a služeb. Poté následuje odpověď na zakázku s příložením příloh, které mohou obsahovat kontakty či různé informace podle zakázky. Na konci se nachází nabídka opětovného kontaktování v případě dalšího dotazu a nejasností na

email či linku a její časová dostupnost. Pracovnice odpovídají samostatně nebo se mohou inspirovat z již zodpovězených emailů. Pokud je potřeba, probíhá konzultace. Odpověď na email je pro kontrolu uložena a zapsána do statistik. Maily se třídí a po čase se některé vymazávají.

Z 5 organizací **souboru B** jsou 2, kde nemají pracovníci žádné speciální školení pro práci s emaily, kterou mají v náplni práce. Ve zbylých 3 zařízeních patří internetové poradenství do náplně práce těch pracovníků, kteří mají speciální školení. Emaily netřídí žádné pracoviště. Odpovídá pracovník, který vybírá poštu. Intervizi každé odpovědi pořizují 4 pracoviště, jedná se o konzultace s kolegy mající školení v internetovém poradenství. Časové rozmezí na odpověď se různí od 2-7 dnů. Všechny organizace provádí zápis do statistik, některé email ještě vytisknou a zařadí do psaných zápisů.

Sdělení jedné z pracovnic souboru B:

„Internetové poradenství je odlišné od telefonního, a proto by měl mít každý, kdo na něm pracuje, speciální školení.“

Preference kontaktu

V **souboru A** preferuje 6 pracovnic emailovou komunikaci před linkou. Důvodem je více času na rozmyšlení a konzultaci odpovědi, není tolik stresující a je bezpečnější.

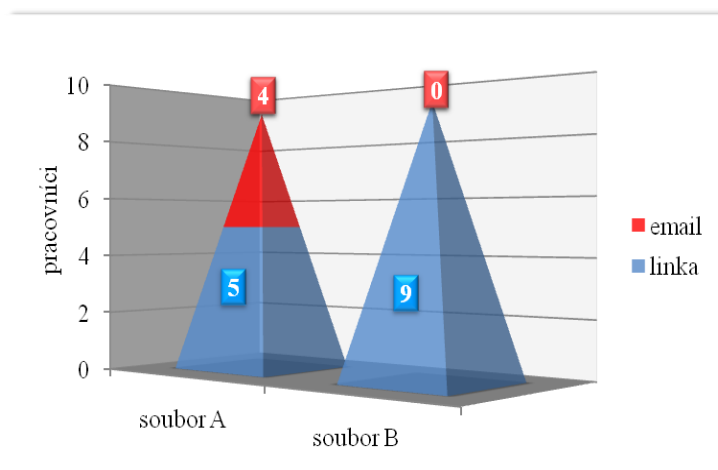
V **souboru B** má 7 pracovnic raději telefonní intervenci, z důvodu větší dynamiky při hovoru, zachycení emocí a možnosti se doptávat.

Odpověď respondenta ze souboru A:

„Preferuji více email, protože si mohu odpověď rozmyslet a poradit se s kolegyněmi. Emaily mívají jasné znění zakázky a většinou žádají klienti o informace či kontakty.“

Využívání služeb

Graf 4: Názory pracovníků - na kterou službu organizace se obrátí více klientů (absolutní četnost)



zdroj: Vlastní výzkum

V grafu 4 jsou zaznamenány názory dotazovaných na vytíženost jednotlivých služeb intervence v organizaci. Otázka zněla, na kterou službu, email či linku, se podle názoru pracovníků obrátí více klientů.

Z 9 členného **souboru A**, který využívá internetovou intervenci, uvedlo 5 pracovníků jako častěji kontaktovanou linku. V **souboru B** se shodl celkový počet 9 pracovníků, že více kontaktů má linka.

Výhody, nevýhody kontaktu:

Výhody, nevýhody internetového poradenství

Respondentky ze **souboru A** uvedly výhody internetového poradenství v bezpečnosti, získání klientely, rozmyšlení odpovědi, dohledání informací, konzultaci s kolegy, možnosti si po sobě email přečíst a opravit. Není stresově hektické, stejné dotazy lze kopírovat z předešlých odpovědí. Klient podle pracovníků snáze překoná

strach se ozvat než při přímém kontaktu na lince. Výhodou je pro něj zaslání informací. Může napsat kdykoli se mu to hodí – není omezen dostupností, kontakt je zdarma a naprosto anonymní. „Myslím, že email využívá především primárka, takže je to vlastně zároveň prevence.“

„Líbí se mi, jak se to u nás propojuje s telefonním kontaktem. Po předání ústních informací je snaha vzít si na klienta mail a info mu ještě zaslat.“

„Zdá se mi, že je bezpečnější než kontakt přes linku. Ale oboje jsou jedinou možností, jak se k nám může klient dostat - je to vstupní brána.“

Nevýhody vidí pracovnice ve vleklosti, časově větší náročnosti sestavení odpovědi, nedostatečných informací o klientovi – snadnější zneužití kontaktu pachatelem, nepotvrzení zakázky, nekonkrétně podaných informací po nedostatečně specifikované zakázce. Email není spontánní, chybí interakce a přehled o stavu klienta a jeho emocích, proto je nedostatečná podpora klienta. Nevýhodou pro klienta je, že na odpověď musí čekat. Pracovnicím způsobuje emailový kontakt u akutních případů vyšší stres, protože neví, kdy je klient/ka na příjmu.

„Pokud je to urgentní, nebo je to problematictější mail, tak je komunikace složitější. S obchodovanou osobou to není vhodný kontakt, je lepší hovor a potom osobní schůzka“.

Respondentky ze **souboru B** uvedly výhody v neomezené velikosti intervence, anonymitě, lepší dostupnosti, vyšší nízkoprahovosti, větším časovém prostoru pro odpověď, rozvrhnutí práce podle sebe, možnosti vracet se k odpovědím a předchozím emailům v zápisech, vyhledávání návazných služeb a kontaktů. Pro někoho je to přijatelnější forma pro vyjadřování, je zdarma.

Jako nevýhody popsaly chybění dynamiky, vleklejší práci, náročnost odpovědí a potřebu doby na rozmyšlení a korekci textu (aby nebylo proti němu zneužito). Kontakt je podle nich neosobností, strohý v poskytnutých informacích a má vyšší míru zneužití. Email má omezenou dostupnost internetem. Pracovnice někdy používají naučené,

učebnicové fráze. Není zpětná vazba od klienta, chybí reakce, projevené emoce možnost práce s hlasem a doptávání se.

„Email není podle mne krizová intervence ale pouze poradenství, nelze některé věci zdůraznit, vypíchnout, nevím, zda mi klient dobře rozuměl.“

Postup práce na LD:

Tabulka 5 : Z čeho vychází pracovnice při hovoru (absolutní četnost)

Z čeho vychází pracovnice dohromady	Počet pracovnic	
	Soubor A	Soubor B
školení organizace	7	
interní materiály a postupy	8	
intuitivně	5	5
ze zkušeností	5	5
výcvik TKI	4	10
zkušenosti kolegyně a intervize	1	1
z odborné literatury	1	
standardů		1
etického kodexu		1
supervize - bálintonské skupiny		1
z informací a kontaktů z databáze		1

zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 5 prezentuje odpovědi respondentek ze souboru A i B. Zkušenosti uvedly pracovnice osobní, z předchozích hovorů a z praxe. Ze souboru A uvedly 4 pracovnice, že mají výcvik TKI a při hovorech ho využívají.

Co se s klienty při hovorech řeší

Soubor A uvedl, že poskytuje informace o trestném činu obchodu s lidmi a o bezpečnostních tipech před vycestováním, kde jsou mimo jiné rady jak si ověřit agenturu práce. Dále poskytují informace o podmínkách práce v zahraničí a v ČR, o pracovní a cizinecké problematice, také informace o organizaci, jejích službách a službách jiných organizací (např. organizacích pro cizince).

„Pokud se jedná o primární prevenci, tak bych řekla, že poskytujeme především informace, rady a postupy, co dělat, když lidi odjedou do zahraničí, nebo se dostanou do nebezpečné situace. Dále poskytujeme kontakty na všechny možné organizace pomoci a to i v zemích, kam klient odcestuje. Pokud se jedná o sekundárku - tak tam je nejdůležitější objasnění situace ve které se nachází - identifikace. Informace o TČ a nastínit možné postupy řešení. Ve skupině další jsou především cizinci - tam se řeší pracovní právní problematika. Neřekla bych, že klientům nabízíme stabilizaci situace, ventilaci, sdílení, ani krizový hovor.“

Další názory pracovníků na poskytování psychické podpory klientům:

„Předání kontaktů může klientovi ulevit a navodit pocit bezpečí, že je nějaká možnost řešení. Je to forma pomoci, ujištění, že se může ozvat i z ciziny.“

„Také dáváme psychickou podporu. Klienti chtějí sdílet, že se jim tohle stalo, ale přežili to, je potřeba doporučení kontaktů na psychology a podpořit je.“

Tato otázka podnítila některé pracovníce souboru A k **popisu práce s cizinci**:

„Cizinci se mohou pro své bariéry, ať komunikační, nebo kvůli tomu, že neví, jak to tady chodí, potkat s porušováním práv. Buď ze strany klienta, jak oni říkají zprostředkovateli práce, nebo od zaměstnavatele, kteří je často vykořisťují. Například jim vezmou doklady se záminkou legalizace pobytu. Takže objasňujeme postup při legalizaci pobytu a různé věci vyplývající z cizineckého zákona - třeba víza. Dále se často řeší nevyplacená mzda od zaměstnavatele a co se s tím dá dělat. Na to máme moc dobře vypracovaný postup od naší právničky, je to takový velký graf - říkáme mu pavouk.“

„Nevolají lidé pouze z 3. zemí, ale i Bulhaři, Rumuni a Litevci. Často volá jeden člověk, který tlumočí vzkaz pro více pracovníků - požadavky jsou za celou skupinu. Lidé si například kvůli výhodám dělají pasy v EU místo ve 3. zemích původu, aby sem mohli bez pracovního povolení a povolení k pobytu. Řešíme také návraty do zemí původu.“

Respondentky ze **souboru B** sdělily, že při hovoru poskytují věcné informace, které se týkají kontaktů na další instituce a pracoviště. Nejčastěji dávají kontakty na rodinné, občanské poradny, na azylové bydlení a dluhové poradny, psych. ambulance, specializované LD a komplexní terapie. U strukturovaného hovoru pomáhají klientovi s orientací v situaci, uvolněním emocí a pochopením toho, co se děje. Například v krizi mluví s klientem o tom, jak jí rozumět, pochopit a jak ji změnit. Často řeší sociálně-právní problematiku (rozvody, svěření dětí do péče), drogovou problematiku, manželské a partnerské problémy a problémy při výchově dětí.

Zajímavé názory pracovnice ze souboru B, jež vplynuly z rozhovoru:

„Řekla bych, že na prvním místě je vždy ventilace, sdílení a někdy na konci jsou informace a kontakty. Sdílení je na hovoru nejdůležitější.“

„Někdy chtějí klienti poradit jak řešit situaci - což nemůžeme, takže spíše mapujeme, co se jim někdy při řešení osvědčilo. Informace se týkají spíše znovuobjevení schopnosti situaci řešit sám, ono to tam někde je, jen člověk to v tu chvíli vůbec nevidí. Tím, že prožije svoje emoce a může to rozebrat s někým nezaujatým, se mu řešení objeví v předešlých známých řešeních.“

Tabulka 6 : Shrnutí, co se při hovoru poskytuje klientovi (absolutní četnost)

Co klientům poskytují dohromady	Počet pracovnic	
	Soubor A	Soubor B
informace	10	4
kontakty a návazné služby	8	8
stabilizace situace	4	3
orientace - zmapování situací	4	7
psychická podpora	3	5
pocit bezpečí	3	1
empatie	1	3
sdílení, provázení, ventilace emocí		10
identifikace a postup řešení situace	10	
zpětné volání	4	
vyjasnění zakázky	1	
vedení		2

zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 6 zaznamenává názory pracovníků souboru A a souboru B o tom, co se nejčastěji klientovi při intervenci poskytuje.

Vystihující odpověď některých pracovníků **souboru A:**

„Rozdělují si volající klientelu na 2 typy, podle hovoru. První typ je klient/ka, která je ve špatném psychickém stavu - když jí nehrozí přímé ohrožení života, snažím se postupovat dle svého výcviku TKI a nejdříve probrat emoce a klienta uklidnit a poté informace o TČ a další postup screaningu ze školení organizace. Druhý typ klientů je relativně v pohodě a volají si o kontakty či informace.“

„Mapujeme situaci a pomáháme klientovi se v ní vyznat a poté ho informujeme o možném řešení. Děláme screaning - identifikaci obchodované osoby, který je daný. Je to zjišťování, kde člověk je, jaká je momentální situace. Mapuje se, zda se vůbec může vést rozhovor, další už jsou otázky na obchodovací příběh, jsou to jasně dané otázky v oblastech - kde byl klient/ka obchodovaný/,á atd.“

Vystihující odpověď některých pracovníků **souboru B:**

„Hovory si dělím na poradenské-informativní a terapeutické, kde je stabilizace a orientace v situaci.“

„Řekla bych, že hovory se dělí podle klientů a jejich potřeb - já si je osobně rozdělují do tří skupin. První skupina je akutní krize - tady je důležitá práce s emocemi, bezpečím - je to klasická krizová práce, tuhle skupinu mám nejradši. Vyžaduje vedení, direktivu a provedení situací. Druhá skupina se dělí na dvě podle vyhrocenosti. Není to tak akutní, může to být delší trvání krize, které se vyznačuje poskytováním podpory volajícímu. Klient s krizí nechce nebo nemůže nic dělat, jen ji potřebuje ještě unést. To mu pracovník může pomoci, podpořit ho a načerpat ho energií. Nebo je klient v dlouhodobé krizi, kterou chce již vyřešit. Dozrál do řešení, už nechce podporovat v nošení krize a tlumení svých emocí. Klient se vyhoupl na hranu, kterou by měl pracovník poznat. Člověk něco udrží 1-3 roky a potom se to zlomí a už nemůže dál. Tento hovor je dynamický. Využije se tady psychoterapeutický výcvik. Poslední skupina

jsou dlouhodobí klienti, kteří potřebují lidský kontakt, je potřeba lidský přístup. Ještě je informační skupina hovorů, chtějí pouze jenom informace.“

Psychosociální síť, informace

Tabulka 7: Databáze kontaktů, tvořící psychosociální síť organizace

Soubor A	Soubor B
státní organizace	státní organizace
občanské poradny celá ČR	občanské poradny
krizová centra celá ČR	krizová centra
organizace pro lidi bez domova	organizace pro lidi bez domova
pomoc pro oběti DN celá ČR	pomoc pro oběti DN
azylové domy celá ČR	azylové domy
ubytovny, noclehárny celá ČR	psychologicko/psychiatrické poradny
organizace pro obchodované osoby PČR, cizinecká policie	pomocné, neziskové organizace v kraji
soudy	organizace pro seniory
mezinárodní organizace v OSL	organizace pro závislé
mezinárodní organizace práce	organizace pro děti
kontakty pomoci všech států	zdravotnické organizace
konzuláty, ambasády	seznamy LD
	církevní organizace

zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 7 prezentuje psychosociální síť organizací ze souboru A i souboru B. Zvýraznění v tabulce zasahuje do 6 bodů, které jsou shodné. Zbylé se u organizací liší. Pomocné organizace jsou zařazeny podle problematiky, čím se zabývají (cizinci, bezdomovci, krizová centra, dluhové poradny, atd.). Regionální linky mají zmapovaný jejich region, kraj a kontakty pro specifickou problematiku po celé ČR. Pokud potřebuje klient kontakt z jiné části republiky, jsou schopní ho vyhledat na internetu.

Využití technik aktivního naslouchání

Ze **souboru A** uvedlo 9 pracovníků z celkového počtu 10, že techniky aktivního naslouchání znají a využívají. Dozvěděly se o nich na kurzu TKI, ve škole a na školení. Nejčastěji využívají pracovníci parafrázi, vedení (přítakávání), rekapitulaci, zrcadlení a reflexi.

Zajímavá myšlenka jedné z pracovnic souboru A:

„Pracovník na lince by je měl umět. Může mu to při práci pomoci. Protože pokud neposlouchá odezvu klienta, může se něco utnout - pokazit hovor. Klient může položit telefon, což u této problematiky a vyděšenosti klientů není dobré.“

Jedna pracovnice uvedla, že na to není na specializované lince prostor.

„Tak zatím bych řekla, že nebyl vůbec prostor, maximálně tak na techniku vedení - dávám klientovi najevo, že ho poslouchám. Mám pocit, že by se ale při krizovém stavu měly používat více.“

„Dávat si pozor na sekundární viktimizaci - potvrzovat, že to, co se děje je v pořádku, neklást blbé otázky se subjektivním zabarvením. Umět dobře formulovat otázky - aby nezavěsili.“

Z 10 členném **souboru B** uvedly všechny respondentky využívání technik. Nejčastěji využívají zrcadlení, rekapitulaci, shrnutí, parafrázi, techniky otevřených dveří, reflexi a vedení. Dozvěděly se o nich ve škole a na kurzu TKI, kde se je naučily používat.

Práce s emocemi u klientů

Pracovnice ze **souboru A** uvedly, že práce s emocemi na specifické lince je individuální, podle každého pracovníka a jednotlivých typů hovoru. Většina z konzultantek je ale nechává spíše odeznít, protože mohou bránit identifikaci, ztěžovat získávání informací a brzdit vnímání a komunikaci.

„Několikrát jsem se setkala s nadměrnou povídavostí. Klienti/ky sdělují všechno, co se stalo pořád dokolečka, uvádějí až moc podrobné detaily, které jsou zbytečné a rozrušují je - potom pláčou, takže je musíme zastavovat a jít pouze po hrubé kostře příběhu.“

„Myslím, že nějaký krizový stav klientů by potřeboval řešit i emoce.“

„Prostě tohle není klasická linka důvěry, jsme jen informační linka, poskytující především věcné informace.“

„Myslím si ale, že někteří pracovníci sami neví, co vlastně linka poskytuje a co už ne.“

Ze **souboru B** odpověděly všechny pracovnice, že se při hovorech často setkávají s emocemi i mlčícími klienty. Snaží se klienta v emoci provést, nebo mu ji pomoci zpracovat. Uvedly, že emoce prolamují ledy a hovor je důvěrnější.

„Emoce jsou vždy u hovoru prioritou, pokud se objeví, odstrčí i zakázku.“

„Klienta se snažíme do emoce vtáhnout technikami aktivního naslouchání nebo se přímo ptáme, jak se cítí.“

Jedna pracovnice sdělila, že emoce v hovoru nezachytává. *„Přijde mi, že to má opačný efekt. Neventilují, ale naopak se potom klient v emoci utápí, nikam ho to neposune.“*

Specifické postupy práce při hovorech

Respondentky **souboru A** popsaly specifické postupy, se kterými na linkách pracují. Jedna z organizací pracuje dle standardů a druhá dle postupů vytvořených organizací. Postupy organizace se tvořily podle zakázek volající klientely a pracovnice se s nimi seznamují na školení. U primární prevence se jedná o rady a tipy při odjezdu do ciziny a postupy ověřování agentur. U sekundární klientely je postup při akutní situaci (útěk, držení v rizikovém prostředí, ohrožení bezpečnosti a zdraví), identifikace obchodované osoby a jednání se zájemcem/kyní o službu. U skupiny další jsou to specifické postupy, když volá třetí osoba, studenti, novináři, necílová skupina a cizinci.

Pracovnice **souboru B** uvedly postupy, které se učí na výcviku TKI ke specifickým typům klientů – jako je sebevražedný klient, klient v panice, depresi, odporu, v emocích – pláči, agresi, atd. Některé LD uvedly, že si vytváří postupy samy u klientů, kteří dělají týmu problém a řeší se na supervizích. Hovořily o dlouhodobých – kartotékových klientech, kde si pracovníci a organizace stanovují další postupy a mantinely kontaktů s nimi – většinou v délce trvání a častosti hovoru. Uvádějí

problém se vznikem závislosti klienta a vytvoření vazby s pracovníkem. Klienti si chtějí většinou pouze povídat, nejde s nimi domluvit zakázku.

Využívání struktury – linie hovoru

Z celkového počtu 10 respondentek **souboru A** jich 8 využívá strukturu danou organizací.

Názory na strukturu z TKI:

„Strukturu organizace se snažím využívat, ale mám pocit, že se mi to dost plete se strukturou TKI.“

„Organizace má svůj postup-svoji linii. TKI je podle ní zdlouhavé. Já jsem pro oboje, občas to tak dělám. Myslím, že na to prostor je.“

V **souboru B** drží strukturu z celkového desetičlenného vzorku 3 pracovnice. Zbylých 7 pracovnic nechává hovor po dohodnutí zakázky volně plynout.

Odpověď pracovnice ze souboru B, která strukturu dodržuje:

„Standardy dávají jasnou strukturu. V hovoru se snažíme k něčemu dopracovat. Máme stanovený časový limit na hovor, takže myslím, že strukturu dodržujeme vždy.“

Klientela:

Nejčastější typ volající klientely dle hodnocení pracovníků

Konzultantky ze **souboru A** uvedly cizince vykořisťované v pracovní problematice jako nejčastější typ klientů, kteří je kontaktují. Může být brán jako cílová skupina nebo necílová. Záleží to na stupni a míře vykořisťování. Cílovou skupinou jsou obchodované, potencionálně obchodované osoby a jejich blízcí.

Odpověď pracovnice popisující volající klientelu:

„Často volají, či píší klienti/tky kvůli odjezdům do ciziny. Poté příbuzní nebo známí cílové skupiny, necílová skupina a 3. osoby.“

Pracovnice běžných linek ze **souboru B** uvedly, že nejvíce kontaktů vedou s klienty ve věku 30-49 let, kteří řeší mezilidské a partnerské vztahy. Dále volají klienti sociálně izolovaní, psychicky nemocní a kartotékoví. Řeší se i zdravotní a psychiatrické problémy, různé psychopatologie, dluhy, závislosti-alkohol, poruchy příjmu potravy, poté domácí násilí, nebo volá 3. osoba, že se děje něco v jejím okolí a ptá se, co má dělat.

„Řekla bych, že jsou hovory sezónní - bude konec školního roku, v té době volají často rodiče a děti, na jaře a na podzim volají často depresivní klienti a okolo Vánoc lidé, kteří jsou sami a nemají s kým trávit vánoční svátky, nebo ti co se v rodině nějak pohádali.“

Evidence klientely a její specifika

V **souboru A** pracovnice uvedly, jak rozdělují klientelu do statistik. Statistiky nekontaktního poradenství se rozdělují - na primární, sekundární, interní a další. Je to podle zakázek klientů - buď se ještě neseťkali s problematikou OSL-to znamená primární skupina, kde se odpovědi počítají jako prevence. Například odpovědi na práci v zahraničí. Poté je sekundární skupina, kam se řadí kontakt s lidmi, co už se nějak setkali s vykořisťováním. Může to být obchodovaná osoba nebo bývalá klientela organizace. Kontakty se současnou klientelou patří do interního volání. Poslední skupina se nazývá další a spadají tam všechny ostatní kontakty s necílovou skupinou. S cizinci, kteří nevykazují více vykořisťovacích znaků, s novináři, studenty a 3. osobami.

Všechny pracoviště **souboru B** zaznamenávají klienty do jednotného statistického programu. Píše se do něj věk, pohlaví, stav, odkud klient volá - lokalita, profese, vzdělání, typologie problémů - problematika, podproblematika, zakázka, doba hovoru a intervence pracovníkem. Lokalita se udává kvůli dotacím kraje (chce vědět odkud hovory jsou) a pracovníci se ptají, aby dali klientovi kontakty přesně v místě, kde je potřebuje. Statistika je PC program. Některé LD mají ještě kartotéky pro dlouhodobě volající klientelu.

„Většinou jsou tam informace, které potřebují znát naši donátoři-čili kraj, magistrát, ministerstva a každý chce něco jiného. Takže se zaznamenává hodně věcí a bývá v tom trochu chaos. Naše povinnost je to zaznamenat, ale mnohdy to jde trochu proti principům linky-jsme anonymní, klient nemusí říkat kolik mu je, nebo odkud volá a já bych to měla do statistiky uvést? Snažíme se to dělat, jak to jde nejlépe, ale tyhle administrativy mi trochu kazí pocit z dobře odvedené práce.“

Problematická klientela

V **souboru A** uvedlo 9 pracovníků, že se některých hovorů obávají.

Vyjmenovaly cizineckou problematiku pro jazykové bariéry a složitost dané problematiky, hovory vyžadující přesné vedení (obchodovaná osoba je zavřená nebo na útěku), zneužívané děti a sebevražedné klienty.

Názor konzultantky, která uvedla, že se žádného hovoru neobává:

„Již mám takové zkušenosti, že se žádného hovoru nebojím. Ale vidím na svých zkušebně mladších kolegyních, že pokud se bojí pokládat otázky, nemůže být dobře provedena identifikace obchodované osoby a ovlivní se výsledek hovoru.“

Ze **souboru B** se shodlo 7 pracovníků, že jim dělá problém akutní hovor s domácím násilím, sebevraždou, dlouhodobě nemocným a umírajícím klientem. Dále jmenovaly dlouhodobou klientelu a klienty s duchovními zakázkami.

Pokud volající nespadá do cílové skupiny, jak je veden dále hovor

Soubor A popsal, že postup je daný zákonem. Pracovníci mapují situaci, zjišťují zakázku, dají informace o organizaci a kontakty. Pracovnice mají snahu najít v hovoru nějaké znaky po obchodování či vykořisťování.

„Mapujeme hovor do té míry, až si jsme jisti, že to opravdu není naše cílovka.“

„Také se někdy přes jinou zakázku můžeme dostat k něčemu úplně jinému, což pro nás může znamenat, že jsme natrefili na klienta, který je obchodovaný a ani to neví.“

Soubor B zodpovídal otázku, jak pracují pracovníci se specifickou skupinou klientů, například s obchodovanou osobou.

Respondentky uvedly, že postup nikde popsany není, ale postupovaly by podle fází běžného hovoru - mapování situace (co se děje, jak na tom je, jaké má možnosti co dál, kam se může obrátit, popřípadě po souhlasu volat policii), informování o právech a jejich porušování, věnování emocím a ventilaci pocitů pro zklidnění. Poté předat kontakty na specializované organizace, policii či občanské poradny. Jedna organizace uvedla, že mají raritu v možnosti využití terénní krizové pomoci a mohli by ji tam poslat.

Různorodé výpovědi:

„Když bych správně identifikovala obchodovanou osobu, tak bych jí vysvětlila, že je lepší organizace a dala kontakt, protože nevím, co vše má organizace pomoci za služby, zdůvodnila bych to.“

„Klasická TKI. Křížovatkou by bylo, kam bude práce s klientem směřovat - zda člověk může a chce s tím něco dělat, nebo je to jen o tom to zvládnout dál. Je o to hledání, zda už je to na hraně, nebo ještě ne. Podle toho bude postup, zda vytáhnout do boje, nebo jenom pomoci to vydržet.“

„Snažila bych se motivovat, aby s tím, že je mu/jí ubližováno, něco dělal/a a doporučovala kontaktovat více linek.“

„Nevěděla jsem, že je přímo linka pro tuto problematiku. Dala bych jí různé kontakty na linky specificky zaměřené. Aspoň by se jí ulevilo opakovaným vyprávěním a ujištěním, že více pracovníků vidí situaci podobně a podporuje ji, že se děje něco nezákonného.“

„Řešila bych základní věci, ale pokud bych měla pocit, že znalosti nemám, snažila bych se předat kontakt na odbornější pomoc. Pokud by klient/ka nechtěl/a volat jinam, snažila bych se vést hovor a mapovat - ovšem nevím, zda bych přesně věděla, na co se mám ptát.“

„Mám pocit, že nevím, že LS je organizace pro pomoc obchodovaným osobám a nejsem si jistá, zda bych uměla určit, že se jedná o obchod s lidmi. Tak bych asi obchodovanou osobu odkázala na policii, nebo občanskou poradnu, protože by mi došlo, že někdo porušuje její práva.“

4.2 Druhý okruh - konzultanti na lince

Rozhodnutí pro práci na LD / v organizaci:

Tabulka 8: Délka práce na daných linkách (absolutní četnosti)

Praxe	Soubor A	Soubor B
délka	počet	počet
0,5 roku	4	1
1,5 roku	2	1
3 roky	1	1
4 roky	1	2
5 let	1	2
10 let	1	2
18 let		1
celkový počet pracovníků	10	10

zdroj: Vlastní výzkum

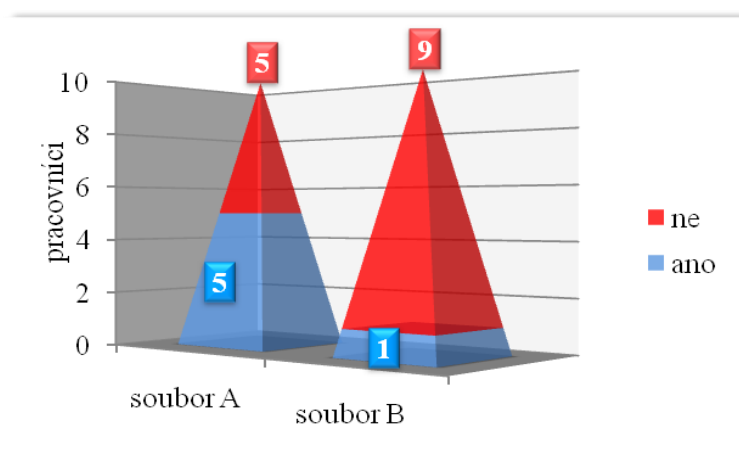
Tabulka 8 znázorňuje, jak dlouho pracují jednotlivé pracovnice na lince v organizaci, kde jsou zaměstnané.

Soubor A se skládá z desetičlenného týmu, z toho je 6 pracovnic na lince nováčky a zbylé 4 linkařky mají víceleté zkušenosti. Nejdlejší praxi má pracovnice s desetiletou zkušeností. Další konzultantky přicházely na linku po roce a slouží tři

roky, čtyři roky a pět let. Nováčky jsou 4 pracovnice, které jsou na lince půl roku a 2 pracovnice slouží rok a půl.

Soubor B čítá celkový počet 10 pracovnic. Největší zkušenosti nasbíral 1 pracovník za osmnáctiletou praxi. Dlouhodobou praxi deseti let mají 2 pracovnice. Další 2 pracovnice slouží na lince pět let.

Graf 5: Předchozí zkušenosti s prací na lince důvěry (absolutní četnost)



zdroj: Vlastní výzkum

Graf 5 znázorňuje zkušenosti pracovnic s prací na linkách. Otázka zněla, zda mají již předchozí zkušenost s prací na lince důvěry.

Ze **souboru A** nemá 5 pracovnic žádné předchozí zkušenosti. Druhých 5 pracovnic disponuje praxí od 1 roku do 5 let.

Jedna z pracovnic uvádí, že pracovala 1 rok na lince La Strada v jiné zemi:

„Ano měla jsem zkušenost s La Stradou v jiné zemi a s linkou také - byla tam linka nonstop a denně tak 6-8 hovorů, 3 telefonní aparáty a 3 pracovnice, které se střídaly v provozu.“

V **souboru B** se 9 pracovnic s prací na lince před vstupem do organizace nesetkalo, 1 pracovnice má 18 let praxe.

Výcvik a školení pracovníků

Tabulka 9: Předpoklad práce na LD

Soubor A - La Strada	Soubor A - Charita	Soubor B - LD
interní školení organizace	výcvik TKI	výcvik TKI min. 100 h
vzdělání v sociální oblasti	vzdělání dle zákona o soc. službách	vzdělání v sociální oblasti min. VOŠ
znát problematiku OSL a obecné postupy	1 za rok proškolení v problematice násilí, DN a OSL	další vzdělávání
náslechy		odborná příprava na linku-náslechy
		výhodou psychoterapeutický výcvik
		flexibilita a zkušenosti
		motivace-osobní předpoklad

zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 9 popisuje odpovědi pracovníků ze souboru A i souboru B. **Soubor A** byl rozdělen podle organizací cílového souboru pro závažné odlišnosti ve výsledcích.

Názory pracovníků ze **souboru A** na kurz TKI se značně lišily, 4 pracovnice kurz mají a společně s dalšími 3 kolegyněmi ho hodnotí pozitivně. Zbylé 3 konzultantky ho nehodnotily, či zastávají spíše negativní názor. Některé názory jsou citované:

„TKI mít pracovníci nemusí. Já mám pocit, že to může být spíše nevýhoda, omezuje ho to, směřuje ho to používat věci, které tady nejsou tolik potřeba, nebo měnit strukturu hovoru. Řekla bych, že tu má pracovník možnost vytvořit si vlastní styl práce“.

„Já mám TKI kurz a cítím se jistější, ale mnohdy má organizace postup naprosto opačný od kurzu - třeba pokud volá 3. osoba, tak v LS bych měla chtít mluvit s tou osobou, které se to týká. Na jiné lince bych opečovávala 3 osobu. Nebo fáze hovoru jsou jiné. Je potřeba to nějak skloubit.“

„Potřebuji mít postupy. Vyhovovalo by mi, aby to bylo napsané.“

Zajímavé postřehy dotazovaných ze **souboru B**: *„Vzdělání dané zákonem se mi nelíbí, bude to hodně stejnorodý tým - myslím, že právě to, jak byl tým namíchán, byla*

velká výhoda. Pracovali tady zdravotníci, psychiatři, atd. Byl to opravdu multidisciplinární tým. Dříve byla nutností i 300 h. psychoter. výcviku, to dnes standardy nevyžadují, tak to zůstává jako výhoda.“

„Výcvik TKI není nutné mít podle legislativy. U nás je přijat pracovník, pokud má zkušenosti z linky a splní si náslechy a odbornou přípravu na lince - náslechy jsou klíčové, protože se ukáže, jak budou tu práci zvládat. Běžný linkař tu může vybuchnout a nezvládnout to. Chce to silnou osobnost. Náslechy musí mít 50 hovorů, příjem se řeší s celým týmem.“

„Zaškolování trvá půl roku, nácvik je dost náročný, obsahuje modelové situace a 10 náslechů, 3 hovory pod intervizi.“

Tabulka 10: Potřebné znalosti pracovníků pro práci na LD

Soubor A	Soubor B
orientace v psychosociální síti	orientace v psychosociální síti
specifické postupy a pravidla na info LD	výhodou psychoterapeutický výcvik
obecné znalosti práce na LD	výcvik TKI
identifikaci obchodované osoby	všeobecný přehled o všech tématech
definice a info o OSL	vzdělání sociálního zaměření
znát lidská práva	další vzdělávání
trestní činy a trestní zákoník	sociálně právní problematika
cizinecká a pracovní problematika	psychiatrická a psychologická problematika
informace o organizaci	znát specifické LD
ovládat cizí jazyk (výhoda)	práce na PC a s internetem
empowerment	

zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 10 uvádí výpovědi pracovníků ze souboru A a souboru B na otázku, jaké potřebují pro hovory znalosti - o čem musí mít povědomí při práci na lince. Odpovědi všech pracovníků jsou sloučeny do tabulky.

Odpověď pracovníce ze **souboru A**: „Měla bych vědět obecně o TČ obchodu s lidmi, jaká práva porušuje a jaké má následky na oběť, abych věděla, v jakém stavu

může klient/ka zavolat. Taky mám vědět, jak se chovat, když někdo někoho sleduje - kontrasledovací techniky. Abych o nich mohla v případě informovat. Musím znát pravidla telefonátů – například, že je anonymní. A mít znalosti o cizinecké problematice, typech víz, podmínkách pro cizince....“

Jedna z odpovědí pracovnice ze **souboru B**:

„Lepší, aby měl pracovník co nejvíce znalostí. Minimálně povědomí o soc. právním poradenství, psychiatrické problematice. Vyplatí se mít i psychoterapeutický výcvik. Jsme rádi za specializované linky, které se zabývají určitou skupinou, chceme, aby o nich naši pracovníci věděli a předávali klientům kontakty a informace. Tím potom nemusí znát pracovníci problematiku do hloubky, ale o každé oblasti něco vědět.“

„Podle zákona mají mít vzdělávání v sociální oblasti, není určen výcvik TKI. Naše linka uvažuje o tom, že ho nebudeme do budoucna také vyžadovat, ale nahradíme ho důkladnou přípravou - zaškolením pracovníka, který u nás trvá půl roku.“

Tabulka 11: Názory pracovníků - jaký by měl konzultant na lince být

Soubor A	Soubor B
komunikativnost	komunikativnost
empatii	empatii
vybaven cizím jazykem	umět pracovat s hlasem
citlivost	odpovědnost
dovednost vyhodnocovat TČ	selský rozum - nehledat v tom složitosti
umět vyjadřovat svoji myšlenku	umět reagovat - rozhodnost
měl by být zvědavý	umět neutrálně odpovědět, neradit
nebát se klienta doptávat	umět dát prostor spíše klientovi
otevřená komunikace v týmu	týmový duch
profesní znalosti	nebýt zaskočený - nepanikařit
vědět mantinely své práce	musí byt klidný - vyrovnaný
psychická odolnost	psychická odolnost
schopnost naslouchat	naslouchající, provázející
tolerance	trpělivost a toleranci
samostatnost	pevnost - direktivnost
kreativita při řešení problémů.	zdravé sebevědomí - asertivní
při potřebě si umět říct o pauzu	při potřebě si umět říct o pauzu
	nebrat si to osobně - ustát to

	nebrat si práci domu
	zdvořilý

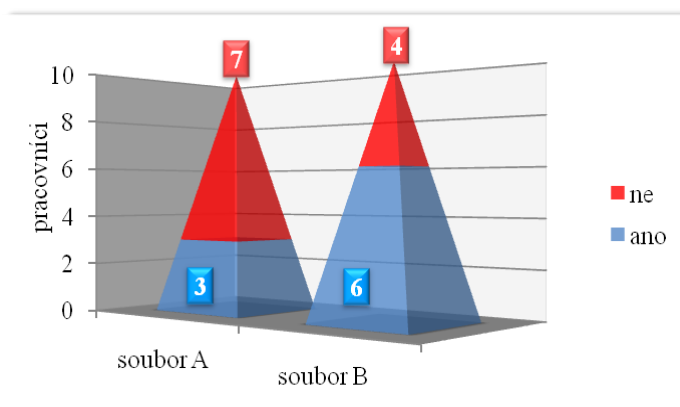
zdroj: Vlastní výzkum

V tabulce 11 jsou vypsány výpovědi všech pracovníc ze souboru A i ze souboru B. Výpovědi dvou pracovníc **souboru B** na znalosti pracovníků:

„Pracovník má umět neutrálně odpovědět, neříkat klientovi svůj názor, radu nebo řešení. Nebo okomentovat tohle pomohlo mně, ale vy to můžete mít jinak.“

„Vnímám to polaritně - na jednu stranu je to rozhodnost, pevnost a direkce a na druhou stranu musí být provázející, upozaděný, trpělivý. Musí mít obě vyváženě. Klíčová dovednost je odhadnout to, co je teď adekvátní - měl by umět poznat, co přesně klient potřebuje - pokud je to dlouhodobá krize, tak zda chce pouze podporu, nebo již potřebuje změnu a krizi řešit, poté je potřeba dynamický hovor.“

Graf 6: Názory pracovníků, zda má organizace stanoveno, co musí pracovník na lince umět a jaké má mít vlastnosti (absolutní četnost)



Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu jsou znázorněny názory respondentek na předpoklad práce na lince. Otázka zněla, zda si pracovnice myslí, že má organizace nějak stanoveno, jaký musí mít linkař dovednosti.

Ze **souboru A** odpověděly z 10 dotazovaných 3 pracovnice kladně. Myslí si, že organizace má stanoveny podmínky pro práci na lince. Zbýlých 7 zastává opačný názor.

Pracovnice si myslí, že organizace chce, aby byl pracovník komunikativní, zvědavý, nebál se, využíval empowerment, měl schopnost vyjadřování svých názorů a dovednost něco řešit. Dále podle nich musí mít aspoň jeden světový jazyk a ruština bývá výhodou.

Pracovnice uvedly:

„Myslím, že si vybírají pracovníka obecně - motivace, praxe, zkušenosti, dovednosti něco řešit, vždy dostává modelovou situaci, asi i schopnost se vyjadřovat, prezentovat a nebýt překvapený. Takový je obecný výběr pracovníka, není to pouze na linku, ale pokud je přijat, předpokládá se, že bude schopen na lince pracovat.“

„Je to o sympatiích, empatii, vzdělání, zkušenostech a jazykových dovednostech při výběrovém řízení.“

V 10 členném **souboru B** zazněly od 6 pracovnic pozitivní názory. Organizace si podle nich vybírá pracovníky podle osobního pohovoru, motivace, empatie, komunikativnosti, zájmu, upřímnosti, povědomí o sociální práci, zodpovědnosti, schopnosti týmové práce a ducha, tónu hlasu a musí mít vyřešené svoje osobní věci. Další dovednosti potřebné pro příjem pracovníka na linku uvádí jedna respondentka:

„Má mít klíčové dovednosti - umět vyhodnocovat, odhadovat situace, co je adekvátnější. Musí být flexibilní a odolávat velkému tlaku.“

Cizojazyčné hovory

Na otázku, zda se pracovníci na lince setkávají s cizojazyčnými hovory, odpovědělo ze **souboru A** všech 10 pracovníků, že ano. Na linku volají většinou klienti, mluvící rusky, slovensky, rumunsky, moldavsky, ukrajinsky, bulharsky, anglicky a německy.

Ze **souboru B** uvedlo 8 konzultantek, že se s cizojazyčnými hovory na lince vůbec nesetkávají. 2 pracovnice sdělily, že občas zavolá nějaký cizinec, který neumí česky a to odkazují na 112 nebo mají kontakty, které poskytují cizojazyčné konzultace.

Tým a předávání informací:

Pracovní tým a služby pracovníků na lince

Soubor A obsahuje 2 organizace. Na jedné je 5 kmenových pracovníků a externisti. Pracovnice má 3-4 služby za týden.

Ve druhé organizaci pracuje na lince 7 pracovníků. Tým tvoří 4 pracovnice v sociálních službách, jedna sociální pracovnice, pracovnice cizojazyčné linky a vedoucí sociálních služeb, která navíc vykonává dohled a intervizi. Jedna sociální pracovnice čeká na školení. Zbytek týmu nemá linku v náplni práce. Na lince pracuje především sociální pracovnice, vedoucí sociálních služeb a konzultantka cizojazyčné linky. Každá z nich bývá na lince průměrně 1x v týdnu. Pracovnice v sociálních službách pracují na zkrácený úvazek a mají menší kompetence. Pokud je potřeba, pracují na lince jednou za týden při své denní službě.

Pracovnice v sociálních službách: *„Jsem na lince tak jednou týdně, ale nejsem tam většinou sama, spíše za linku zodpovídá sociální pracovnice, já jen vyplňuji mezery, když tam nikdo není. Měla bych vést hovor jen u primární prevence.“*

Soubor B čítá 6 organizací. Denní služby zajišťují většinou kmenový pracovníci, kteří pracují na plný úvazek. Pracoviště mívá různý počet internistů, nejméně to bývají 2 pracovníci. Počet služeb je úměrný podle počtu pracovníků. Noční služby zajišťují externisti či proškolení dobrovolníci. Jejich počet převyšuje internisty, nejmenší počet byl popsán desetičlenný tým externistů. Střídání externistů je pravidelné, podle úvazku.

Na otázku, zda jsou pracovnice **vytíženy celou pracovní dobu**, byly získány ze **souboru A** záporné odpovědi. Práce na lince je pouze jednou z mnoha činností, které v organizaci pracovnice dělají. V **souboru B** je vyšší počet kontaktů, průměrně 10 za den. Vytíženost je podle pracovnic různá, 4 uvedly svou náplň práce spojenou pouze se zvedáním telefonátů a činností okolo LD.

Systém předávání informací ohledně klientů linky

V **souboru A** využívají organizace speciální softwary na zapisování kontaktů. Pracovnice jedné z organizací uvedly, že se jedná o statistiky, které si organizace vytvořila sama. Rozdělují se podle volající klientely na tři soubory. Zapisuje se tam, jaký typ kontaktu to byl - linka nebo email, pohlaví, odkud, zakázka a jaká byla intervence konzultanta. Vypisují se i kontakty a informace, které byly klientovi předány. Některé pracovnice využívají i emailové předávání informací o volající klientele. Systém hodnotilo 7 pracovníc, 3 uvedly, že jim předávání vyhovuje a 4 konzultantkám se zdá předávání nedostatečné. Jsou uvedeny zajímavé odpovědi:

„Dříve byl sešit na zapisování. Poté se museli počítat statistiky ručně. Ale zase to mělo výhodu, že to nebylo přístupné nikomu, kdo na lince nedělal. Přístup do počítačových statistik je většinou přístupný, což má svoje rizika.“

„Někdy se stalo, že pokud jsem si četla po příchodu na službu hovory za předchozí týden, tak jsou statistiky dost nepřehledné. Kontakt s klientem je tam na přeskáčku, hovory se zapisují podle data. Myslím, že by bylo lepší, aby byl kontakt vždy zapisován pod dané klienty a ne podle data.“

„Když jsem si chtěla číst zápisy hovorů, tak byly dost strohé. Ale nevadilo by mi to, pokud bych se dozvěděla o hovorech jinde, ale není kde. Jiný zápis není a na schůzku sociálního týmu nemám přístup.“

„Chtěla bych se hned po hovoru svěřit s pocity a napsat přesný zápis, aby to posloužilo k hodnocení - myslím, že statistika je málo.“

V **souboru B** využívají všechny pracoviště LD jednotný statistický program, kam se zaznamenává zápis hovoru a další statisticky významné informace o telefonním kontaktu. Některé organizace využívají ještě písemné záznamové knihy, kde mohou pracovníci sdílet svoje pocity a postřehy. Pracovníci využívají i ústní předávání. Linkař má povinnost po příchodu na službu si statistiky přečíst, aby věděl, kdo volal. Všech deset pracovníc hodnotí toto předávání za dostatečné.

Podmínky při výkonu služby

Ze **souboru A** hodnotí 9 pracovních podmínky práce negativně. Vadí jim nedostatek klidu pro hovory, linka nemá svoje pracovní místo a je nevhodně umístěna.

„Pracovní prostředí je příšerné. Není vůbec místo na linku, nikdo neví, kdo to má zvednout. Není na ten hovor připraven. Není tam klid a databáze je tak nepřehledná, že ani nejde při hovoru použít. Vytisknuté kontakty tam taky nejsou. Je snaha o aktualizaci a předělání databáze, ale to je na dlouho. Nepracuje se mi tam dobře, spíše mě to vše tolik stresuje, že i kdybych si byla jista tím, co mám říkat - a to si nejsem, tak bych v tomto prostředí stejně koktala.“

„Měl by být klid. Mám pocit, že mluvím nahlas, jsem v kanceláři se 3 kolegyněmi a necítím se při hovorech úplně dobře.“

„Technické zázemí by mělo být lepší, dříve byl pevný telefon a hned vedle topení. Bylo to příšerné, člověk nemohl nikam odejít podívat se na internet a mně se dělalo u toho sálajícího tepla špatně.“

Z desetičlenného **souboru B** hodnotilo 9 pracovních podmínky pro výkon služby jako dobré. Pracovní prostředí je pro ně vyhovující a při službě se cítí dobře.

Jedna pracovníce uvedla, že prostředí není dobré a znepříjemňuje jí službu:

„Pracovní prostředí není vhodné. Nemám svoje pracovní místo, vadí mi, že se stane, když je tam hodně lidí, že si nemám kam sednout. Telefony jsou 4 a zvedáme všechny, to je hrozně stresující. Je to jedna místnost, kde jsou i další pracovníci, linka je oddělena jen přepážka z dveří, které pracovník zavře, když má hovor.“

Supervize:

Postupy, metody pro prevenci syndromu vyhoření

V **souboru A** zastává 7 pracovních názor, že prevence je dostatečná. Vyjmenovaly supervizi, intervizi, dovolené, studijní volno, flexibilní pracovní dobu,

možnost vystřídání se při práci na lince a setkávání týmu. Nedostatečně hodnotí tento výčet 3 pracovnice.

„Dostatečná prevence to není. Není moc velký prostor pro zpracovávání věci z linky. Pracovník se s tím poté pořád vláčí a nabalují se nové věci a to je velká frustrace.“

„Již v organizaci nepracuji, ale řekla bych, že jsem byla vyhořená, protože mi chyběla intervize a práce na lince byla hodně náročná.“

Celý **soubor B** odpověděl kladně, všichni pracovníci mají v organizaci některé z metod prevence syndromu vyhoření. Jmenovaná byla supervize, intervize, vzdělávání, zážitkové víkendy v přírodě, možnost probrat hovor hned, umět zavřít dveře za prací, výjezdní zasedání, společenské události, psychohygiena a dobře odvedená práce.

Supervize

Na otázku, zda mají pracovnice linky možnost supervize, byly získány pouze kladné odpovědi, každá organizace má zajištěné supervize týmu. Většina organizací využívá skupinové, individuální, týmové, případové supervize a intervize.

U jedné organizace **souboru A** odpověděly respondentky, že na supervizích linku ani hovory neprobírají. Hovory se řeší intervizně nebo na poradách sociálního týmu, kde ale nejsou všichni pracovníci linky. Z celkového počtu 9 pracovnic se 6 zmínilo o potřebě supervize pro pracovníky linky.

Jedna z odpovědí prezentující tento názor:

„Uvítala bych supervizi pro pracovníky linky, kde by se sdílely potřeby a diskutovalo se o postupech, dilematech a technikách. Řešily by se dotazy a modelové situace. Nahradila by i potřebu dalšího školení na lince.“

Hodnocení práce na lince

Ze **souboru A** uvedla 1 konzultantka, že hodnocení je formou hodnotících dotazníků a ústní pochvalou vedoucího týmu. Další 3 pracovnice se shodly, že hodnocení není, ale mají zpětnou vazbu od kolegyně. Zbytek pracovnic zastává názor, že hodnocení není žádné.

Názory dotazované o potřebnosti hodnocení:

„Kdyby byla supervize, tak by to člověk tak nepotřeboval. Ale takhle vůbec nevím, jak pracuji. Jsem nováček a nemám ještě zjeté postupy a bylo by fajn, abych si nezajela špatné postupy, ale aby mi ukázali, co jsem dělala dobře a čeho se mám příště vyvarovat.“

Ze **souboru B** sdělily 2 pracovnice, že je jejich práce hodnocena. Zbytek uvedl, že nejsou přímo hodnoceny, pouze pokud si řeknou o hodnocení samy.

Stres při práci na LD

Na otázku, zda něco pracovníky při výkonu práce na lince stresuje, odpovědělo 8 pracovnic ze **souboru A** kladně. Vyjmenovaly nevhodné prostředí, nejednotnost postupů, nepřehlednou databázi kontaktů, nedostatek vyventilování z linky, emotivní příběhy obchodovaných osob a stres při zvedání linky.

„Stresuje mě, že nebudu moc pomoci, nebudu vědět, co říct.“

„Myslím, že mě stresují i statistiky, když si je čtu, bojím se, že takový hovor přijde a já nevím, co s ním budu dělat.“

U **souboru B** sdělilo 5 pracovnic, že se jedná o stresující práci. Stresuje je nemožnost být na všechno připraven, začátky hovorů, vytíženost, nestíhání zvedat všechny hovory a okolní činnosti na lince (financování, ...).

„Mě stresuje, aby se měli dobře pracovníci i klienti, což jde někdy proti sobě.“

5. Diskuze

Diplomová práce se snaží zmapovat komplexní obraz specializované linky důvěry pro obchodované osoby a zjistit, jaké má linka specifika v porovnání s linkou pro běžnou populaci.

V diskusi jsou interpretovány a komparovány výsledky získané prostřednictvím rozhovorů s pracovníky linky pro běžnou populaci a specializované linky pro oběti obchodu s lidmi. Výsledky výzkumu jsou vyhodnoceny vzhledem ke stanoveným cílům práce.

Jako první je v práci pojednáváno o obecném fungování, principech a dostupnosti běžných linek ve srovnání se specializovanými linkami pro obchodované osoby z důvodu rozkrytí hlavního cíle **Specifika telefonní krizové intervence v obchodu s lidmi**. Vedoucí moldavské linky, kteří se zabývají danou problematikou ve své příručce (41), uvádějí, že principy práce jsou stejné na všech linkách. Všude se pracuje s anonymitou, otevřeností, morálkou a odpovědností. Rozdíl může být v zajištění dostupnosti služby. Pod pojmem dostupnost uvádí Vodáčková a kolektiv (50), dostupnost informací, bezodkladnost, nepřetržitý provoz a bezbariérovost. Respondentky, které byly v rámci výzkumu osloveny, pod pojmem dostupnost nejčastěji uváděly časové zajištění služby, možnost dovolání se při obsazenosti linky, zpětné volání klientům a platbu za službu (viz Tabulka 2).

Z výsledků výzkumu vztahujících se k danému okruhu vyplývá, že většina oslovených organizací funguje nonstop a prokazuje se úsilím zajistit opětovný kontakt klientům, čímž je zajištěn princip okamžité pomoci. Jak uvádí Špatenková (44), jedná se o možnost klienta se v kteroukoli denní i noční dobu obrátit na poskytovatele pomoci. Zaručení principu okamžité pomoci je hlavní předností linek. Se shodným názorem se můžeme setkat i u Vodáčkové (50), která rovněž uvádí, jako ideální možnost nepřetržitý provoz. Autorka nabývá stejného přesvědčení o potřebě nonstop fungování linek. Jedna ze specializovaných linek souboru A nefunguje nonstop, ale jen ve vybrané dny a stanoveném čase. Společně s další organizací ze souboru B mají jako jediné při dalším volání klienta obsazený tón (viz Může se při hovoru dovolat další klient).

Polovina linek nabízí možnost kontaktu dalším klientům a z větší části se snaží další hovory přijímat (viz Může se při hovoru dovolat další klient). Pracují podle principu dostupnosti a bezbariérovosti. V literatuře je tento princip definován jako šance klienta dovolat se v době, kdy potřebuje. Pokud klient volá na LD, neměl by se setkat s žádnou překážkou (25). V rámci tohoto principu dostupnosti uváděly respondentky i možnost zpětného volání klientům. U většiny linek je stanoveno pouze ve výjimečně definovaných případech (viz Tabulka 2). Jedna z organizací ze souboru A uvedla, že volají klientům často. Pracovnice dané organizace popsala své hledisko, že by měl být hovor pro tuto klientelu zdarma (viz Zpětné volání). Dle sdělení vedoucí linky pro obchodované osoby má organizace plány zavést službu Skype a bezplatné číslo. Služba Skype se realizuje pomocí freewareového internetového programu Skype, který klientům umožňuje využívat potenciál hlasového kontaktu a bezplatnou komunikaci (18). Ostatní linky mají volání dle cen telefonních operátorů. Jak uvedla respondentka souboru B, je to z důvodu značného zneužívání linky (viz Platba za službu). Hanuš a Hellebrandová (17), souhlasí s tím, že bezplatný provoz LD bývá díky své anonymitě často zneužíván.

Autorka zjistila, že motivem rozšíření služeb je navýšení stávajícího počtu klientely, aby se služba stala ještě více nízkoprahovou a dostupnou pro všechny typy klientů (stanovisko respondentky ze souboru A). Tím se shoduje s výrokem Vodáčkové (50) o zajištění principu okamžité pomoci. Tento krok popsala Rada Evropy (40) v Doporučení, týkajícím se identifikace obchodovaných osob, kde navrhuje pomáhat i potencionálně vykořisťovaným osobám, či osobám, při jejichž identifikaci jsou pochyby o obchodování. Autorka souhlasí s názorem, že bezplatnost přinese možná rizika zneužívání, ale zároveň sdílí myšlenky Rady Evropy o potřebě poskytnutí takové možnosti klientům.

Dostupnost je dle respondentek souboru A daná tím, jak se klienti dostávají ke kontaktu (viz Názory pracovníků na celkovou dostupnost poskytované služby klientům). Jedna z pracovnic souboru A sdělila při hodnocení dostupnosti služby názor, že k šíření kontaktů dochází, ale na lince se setkávají se zakázkami, které nemohou naplnit. Respondentky navrhly pro zlepšení dostupnosti medializaci, lepší šíření

kontaktů a odstranění časové ohraničenosti linky. Rada Evropy doporučuje (40), aby vnitrostátní mechanismus zajistil srozumitelnost informací o právech, možnostech a službách podávaných v jazyce, kterému obchodovaná osoba rozumí. Odborník na krizovou komunikaci Vymětal uvádí (54), že informace mají být včasné, přesné, pravidelné, podložené důkazy, pravidelně aktualizované, stručné a s vysvětlením, aby byly snadno pochopitelné. Tato sdělení doplňuje názor vedoucích pracovníků moldavské linky o nutnosti zajistit srozumitelnost sdělovaných informací (41). Autorka se ztotožňuje s možností zvýšit dostupnost služby vytvořením srozumitelnějších materiálů určených k propagaci. Bezplatné telefonní číslo pro zajištění vyšší dostupnosti hodnotí autorka jako nedostatečné, vzhledem k faktu, že nyní organizace poskytuje jako jediná službu zpětného volání klientům (viz Zpětné volání klientům).

Podstatné je zmínit se v práci o problematice právního minima na linkách, kam spadá povinnost mlčenlivosti a oznamovací povinnost. Oznamovací povinnost je ukotvená v trestním zákoníku, kde je popsán taxativní výčet toho, co musí každý občan ze zákona ohlásit (57). Nově je v taxativním výčtu zařazen i TČ obchodování s lidmi (viz 1.1.7 Právní minimum TKI). Autorku práce nepřekvapilo nízké povědomí souboru B o nové oznamovací povinnosti obchodu s lidmi (viz Graf 3). Předpokládala, že se tyto informace neměly jak dostat k pracovištím LD, protože chybí informační kanál. Jedna z pracovnic souboru B se vyjádřila negativně o ČAPLD, který podle jejích slov neplní svou funkci. Napadla ji zajímavá myšlenka, že by o takové věci měla informovat přímo specializovaná linka, která se touto problematikou zabývá. Respondentky souboru B uvádějí vlastní zkušenosti, že se ve své praxi s ohlašovací povinností většinou neseťkávají. Jejich názory na oznamovací povinnost lze rozdělit na pozitivní a negativní (viz Graf 3). Negativní hodnocení oznamovací povinnosti je založeno na faktu, že LD neslouží k „tahání“ informací z lidí a funguje na principu anonymity. Výsledek výzkumu doplňuje mínění odborníků z linky bezpečí, jež uvádějí (17), že na lince důvěry není možné zjistit pravost informací pro ohlášení trestného činu. Jako vhodný postup popisují informovat klienta o oznamovací povinnosti a domluvit se s ním, jaké zaujímá stanovisko, protože i on sám má oznamovací povinnost.

Negativní názory na ohlašovací povinnost zastávají i tři respondentky ze souboru A (viz Graf 3). Tento minimální počet je překvapující, vzhledem ke stanovisku organizace La Strada (10), která popisuje negativní dopady ohlašovací povinnosti týkající se obchodu s lidmi (viz 1.1.7 Právní minimum TKI). Autorka zjistila, že pozitivní názor zastává stejně početná skupina respondentek. Jedná se o služebně nejmladší pracovnice. Jako důvod uvedly vyšší možnost dopadení pachatelů či podání trestního oznámení za klientelu. Zbylé pracovnice souboru A popisují nejistotu ze zaváděcího označení v zákoně o nutnosti dozvědět se informace hodnověrným způsobem. Autorka se necítí dostatečně zkušená analyzovat danou právní problematiku. Je toho názoru, že linky důvěry by měly zajistit dostatek informací na otázky, kterými zaručí u svých konzultantů jistotu, jak v této věci postupovat.

Další z cílů práce vede k porovnání předpokladů pracovníků u souboru A a souboru B. Záměrem výzkumu je popsat v této souvislosti předpoklady práce na linkách (viz Tabulka 9), potřebné znalosti pracovníků pro práci na LD (viz tabulka 10), názory pracovníků, jaký by měl konzultant na lince být (viz tabulka 11), názory pracovníků, zda má organizace stanoveno, co musí pracovník na lince umět a jaké má mít vlastnosti (viz Graf 6).

Všechny organizace se shodují s požadavkem vzdělání sociálního směru. Tato podmínka je dána zákonem o sociálních službách (56). Autorka souhlasí se stanoveným minimálním standardem o vzdělanosti konzultanta linky. Zároveň však poukazuje na mínění respondentky, jež uvedla negativa, které s sebou toto stanovisko nese. Tato respondentka zastává názor, že se tím odstraní výhoda multidisciplinárního týmu (viz Tabulka 9, citace respondentky souboru B). Proto většina organizací souboru B vítá, pokud má konzultant psychoterapeutický výcvik (viz Tabulka 9). Tento názor zastává i psychoterapeut a zkušený konzultant na lince Eis (13), který popisuje nejasnost dnešního zaměření kurzů TKI. Eis dříve prosadil požadavek psychoterapeutického výcviku pro pracovníky LD. S míněním se neztotožňuje jedna z pracovnic souboru B, která hovoří i o nepotřebnosti kurzu TKI. Uvádí, že jejich organizace plánuje nahradit

kurz důkladnými zácviky (viz Tabulka 10, citace odpovědi pracovnice ze souboru B). Autorka nesdílí názor s výše uvedeným odborníkem, ani s respondentkou. Domnívá se, že psychoterapeutický kurz je zbytečným požadavkem pro práci na LD a kurz TKI je požadavkem nezbytným. Ztotožňuje se s popisem Vodáčkové (50) o důležitosti kurzu z důvodu obsahové skladby (viz 1.2.1 Výcvik pracovníků). Dále se autorka přiklání k mínění konzultantky souboru B o nevhodně stanovených zákonných předpokladech, které udávají podmínku pro práci na LD pouze sociálního vzdělání, nikoliv výcviku TKI (viz Tabulka 10 - citace respondentky souboru B). Autorka z vlastní zkušenosti doplňuje, že vzdělání sociálního směru v žádném případě nenahradí výcvik TKI.

Na specializované lince v obchodu s lidmi jedné z organizací není podmínkou absolvovaný kurz TKI. Dokonce jedna z respondentek vnímá kurz TKI jako nevýhodu. Tvrdí, že pracovníka omezuje a směřuje k používání naučených modelů, jež nejsou na této lince potřeba. Pracovnice udává možnost vytvořit si vlastní styl práce (viz Tabulka 9, citace respondentek ze souboru A). Tento názor se shoduje s míněním Vodáčkové (50), která udává výhodu čistého štítu pracovníka, kdy ho nezatěžují předchozí zkušenosti. Autorka práce tento názor nesdílí. Přiklání se k mínění Úlehly (47), který popisuje, že rozdíl mezi amatérem a profesionálním pracovníkem je v jeho zkušenostech. Ty umožňují nadhled a pochopení, které často amatérovi schází. U 7 pracovnic ze souboru A jsme se setkali s pozitivním hodnocením kurzu TKI. Respondentky kurz chválily s tím, že při hovorech jsou si díky absolvovanému kurzu jistější. Samy si jsou vědomy odlišných postupů, proto jim kurz TKI nebrání v dodržování postupů daných organizací (viz Tabulka 9, citace respondentek souboru A). V souboru A jsou 4 pracovnice, které mají kurz TKI a využívají ho (viz Tabulka 5). V této oblasti vyplynula hypotéza H1: **Potřebnost základního kurzu telefonní krizové intervence je shodná pro pracovníky běžné i specifické linky.**

Tazatelka získala od respondentů souboru A i B popis jednotlivých znalostí, které jsou podle oslovených na lince využívány (viz Tabulka 10). Respondentka souboru A uvedla, že konzultant má znát psychické následky vykořisťování u obchodované osoby, což je popisováno i v moldavské příručce (41), kde vedoucí konzultantek vyzdvihují ještě znalosti koncentrace na hlavní problém, protože

traumatizovaná osoba mluví v detailech a odbíhá od podstaty věci, a umět vytvořit intervenční plán na danou situaci. Obě skupiny respondentů se shodují pouze ve schopnosti orientovat se v psychosociální síti.

Respondenti souboru A i souboru B zastávají názor, že pracovník linky má být komunikativní, empatický, psychicky vyrovnaný, naslouchající, tolerantní, trpělivý, má mít týmového ducha a má být schopen říci si o pauzu, pokud sám posoudí, že je v situaci, kdy ji potřebuje. Tento názor sdílí pracovníci společně s Vodáčkovou (50), která doplňuje inventář dovedností a znalostí krizového pracovníka o vyjednávání, získávání informací, zacházení s určitými specifickými skupinami klientů, znalosti psychosociální sítě a základů právního minima. Autorka plně souhlasí s názory Hanuše a Hellebrandové (17), že LD musí mít zmapovaný terén, vytvořenou databázi institucí, čímž může v zájmu klienta zabezpečit návaznost péče.

Organizace souboru A má zmapovanou databázi kontaktů v rozsáhlejší míře, mapuje celou ČR i cizí země. LD pro běžnou populaci se zaměřuje spíše na regiony, nebo vybrané problematiky směřující k určité skupině lidí (viz Tabulka 7). Respondentky souboru A uvedly navíc potřebu improvizace, dovednosti vyhodnocovat TČ, zvědavost – nebát se doptávat, znalost mantinelů své práce a kreativnost. Vymětal (54) dodává, že by měl být krizový pracovník ještě otevřený a upřímný. Respondentky souboru B popsaly navíc „selský rozum“, rozhodnost, direktivnost a schopnost dát prostor klientovi. Autorka se ztotožňuje s uvedeným názorem respondentky, že klíčovou dovedností je umět poznat, co je zrovna nyní potřeba (viz tabulka 11, citace respondenta souboru B). Podobný názor sdílí moldavský tým vedoucích (41), kteří popisují, že konzultant specializované linky musí rozpoznat a pochopit morální a duchovní stav volajícího. Specifika shledávají ve schopnosti konzultanta přesvědčit klienta, že mu chce a může pomoci, protože má specifické informace o problému obchodování s lidmi. Na základě těchto dat přistoupila autorka ke stanovení hypotézy H2 ve znění: **Pracovník specializované linky se liší od pracovníka běžné linky především v důrazu na servis právních informací.**

Vedoucí moldavské linky (41) popisují odlišnosti v postupech práce na specializované lince pro obchodované osoby, vzhledem k problematice, která se na lince řeší. Tento názor potvrzují výsledky výzkumu, které vyplývají z otázek zjišťujících principy práce (viz Tabulka 4), specifické postupy práce, využití technik aktivního naslouchání, práci s emocemi, co pracovníce při hovorech používají (viz Tabulka 5), co s klienty řeší a co jim poskytují (viz Tabulka 6). Objasňují následující dílčí cíl práce **Zmapovat postupy práce v rámci telefonní krizové intervence.**

Autorku zajímalo, zda je vedení hovoru na specializované lince odlišné od postupů na běžné lince. Na otázku, čím se pracovníce při hovorech řídí, byly získány zajímavě rozdílné odpovědi mezi linkami. Respondentky ze souboru A popsaly, že se řídí identifikací obchodované osoby, bezpečností, zákony, lidskými právy, svobodnou volbou klienta a zmapováním situace. Jak uvádí Vymětal (54), v krizové komunikaci by měl člověk poznat rizika a přínosy, aby se mohl svobodně rozhodnout. Konzultant, který vede rozhovor, by měl umět vyhodnotit a vyjádřit přínosy a rizika, aby je mohla protistrana dobře pochopit. Naproti tomu dotazovaní ze souboru B postupují při práci s klientem podle zásad telefonní krizové intervence, stavu klienta a zadané zakázky. Snaží se klienta provést emocemi a rozhovor je zcela anonymní (viz Tabulka 4). Autorka udává, že respondentky ze souboru B popisují spíše obecné postupy a principy práce s klientem, pracovníce souboru A definují jednotlivé specifické hodnoty organizace. Autorka uvádí citaci odpovědi respondenta souboru A: „*Musím se klienta vyptat na stanovené otázky, abych mohla provést identifikaci obchodované osoby.*“ Je na ní nejvíce patrná rozdílnost postupu. Pracovníci souboru B uvádějí, že při hovoru nechávají klientovi prostor, nevyptávají se.

Respondentka souboru A uvedla, že sebeidentifikaci provede málokterá obchodovaná osoba (viz Názory pracovníků na dostupnost poskytované služby klientům). Tento názor autorka není pro své nedostatečné kompetence schopna zhodnotit. V Doporučení Rady Evropy (40) se udává správná a včasná identifikace jako zásadní pro ochranu obchodovaných osob a pro stíhání pachatelů. Selhání identifikace v rané fázi může mít za následek nedostatečnou ochranu a porušování práv obětí. Při identifikaci osoby jako oběti trestného činu může vzniknout sekundární viktimizace, což

se označuje jako újma vznikající důsledkem reakce okolí a státních orgánů. Vystihuje ji pocit nespravedlnosti, nedůstojnosti a izolace (48). Obdobně popisuje problematiku viktimizace Čírtková (9), která vystihuje, že by mohlo dojít ke zbytečnému opakování traumatizujícího zážitku. Tým La Strada popisuje (6) nutnost jednat s obchodovanou osobou tak, aby se předcházelo sekundární viktimizace. Jako řešení doporučuje proškolení odborníky/ce, kteří mohou přijít s obchodovanou osobou do styku. Autorka souhlasí s možností vzniku viktimizace, pokud by na lince nebyly s touto problematikou pracovníce obeznámeny. Poukazuje na výsledky běžné linky, která nemá stanoveny zvláštní postupy u volajících obchodovaných osob. Některé citace respondentek souboru B by mohly způsobit sekundární viktimizaci (viz Otázka, jak pracují se specifickou skupinou klientů, například s obchodovanou osobou).

Rada Evropy doporučuje zajistit včasnou identifikaci, která vyžaduje zvýšení informovanosti a vzdělávání všech pracovníků, kteří by mohli přijít do styku s obchodovanými osobami (40). To se promítlo i v doporučení vydaném organizací zabývající se problematikou obchodu s lidmi (6), objasňujícím potřebu proškolení pracovníky pracující v úseku policie, orgánů činných v trestním řízení, samosprávy, úřadů práce, cizinecké problematiky a vzdělávání. Z toho důvodu zastává autorka názor, že by bylo třeba zvýšit povědomí i pracovníků na linkách důvěry pro běžnou populaci, které by se dle jejího názoru mohly dostat do kontaktu s obchodovanou osobou. Jako řešení se naskýtá podnět organizace La Strada (6) na zpracování jednotného materiálu pro identifikaci obchodované osoby, který popíše minimální standard, koho lze považovat za obchodovanou osobu. Potvrzuje to i Rada Evropy, která zmiňuje ve svém Doporučení (40), že by členské státy měly stanovit identifikační postupy zaměřené na odhalování obchodu s lidmi a podporovat informační služby bezplatného telefonického poradenství, včetně právního poradenství a rozvoje cizineckých organizací.

Podle Vodáčkové (50) je práce na běžné LD zakotvena v používání technik aktivního naslouchání, zpracování emocí a využívání krizové intervence především u specifických skupin klientů, jako je depresivní, dlouhodobý a sebevražedný klient. To potvrzuje mínění respondentů souboru B (viz Využití technik aktivního naslouchání).

Autorku překvapil výsledek souboru A, který ve většině uvedl, že techniky také využívá. Autorka vyzdvihuje názor jedné z respondentek o potřebě správného užití techniky, aby nedošlo k situaci, kdy konzultant klienta neposlouchá (např. se zeptá na nějaké věci dvakrát) a klient zavěsí, což by mělo v problematice obchodu s lidmi fatální následky (viz Využití technik aktivního naslouchání, citace respondentky souboru A). Ne všechny pracovnice to takto vidí, také zazněly názory, že na techniky není na lince místo, protože se jedná pouze o informativní linku. To ale nepotvrzují vedoucí linky v La Stradě Moldavie (41), kteří považují užití technik aktivního naslouchání při hovorech za vhodné. Dále využívají shrnutí po proběhnutí identifikaci, aby se jim potvrdilo správné pochopení situace.

Na otázku, zda se pracovnice souboru A domnívají, že je na jejich lince místo pro práci s emocemi, získala autorka překvapivé výsledky (viz Práce s emocemi u klientů). Většina pracovnic sdělila, že není, protože to brání identifikaci obchodované osoby. Emoce narušují její vnímání a odpovídání. Přesto si několik pracovnic nebylo jisto využitím, sdělily, že vlastně neví, jaká je jejich náplň práce na lince.

Autorku překvapilo sdělení čtyř služebně mladších pracovnic, které zastávaly názor, že na lince je prostor pro práci s mlčícími klienty či pro emoce. Autorka tento názor nesdílí, společně s odborníky moldavské linky (41), kteří popisují práci s emocemi na specializované lince pro obchodované osoby, shledává tuto činnost jako nemožnou. Konzultant koncentruje svoje otázky na zmapování situace, identifikaci, okolnosti situace a jak klientovi pomoci. Potřebuje se dostat rychle k věci a ne mluvit o pocitech. V hovoru je pouze paralelní podporování klienta. Autorka se opět setkala s negativními či strohými odpověďmi těchto služebně mladších konzultantek souboru A i u otázek na specifické postupy a práci s jednotlivými klienty (viz Specifické postupy práce při hovorech a Evidence klientely a její specifika). Porovnála tyto výsledky s odpověďmi zkušebně mladších konzultantek souboru B a zjistila, že jejich odpovědi jsou racionálnější. Přisuzuje tento fakt souvislosti výcviku TKI a častějším kontaktům na LD pro běžnou populaci. Autorka také vidí souvislost s vyššími požadavky na pracovníka souboru B (viz tabulka 9). Pracovníci mají více praxe vzhledem k tomu, že častěji slouží na LD. Vzhledem k odpovědím na předchozí otázku a otázku zjišťující

názory na oznamovací povinnost (Graf 3 a diskuze k 1. cíli) těchto zkušebně mladších pracovnic souboru B stanovila autorka následující hypotézu: **Služebně mladší konzultantky linky pro obchodované osoby nevnímají její specifika.**

Posledním zjišťovaným okruhem bylo využívání a postupy internetového poradenství, které vedly k popsání 3. dílčího cíle **Objasnit specifické postupy práce internetového poradenství.**

Odbornice na internetové poradenství Lásková a Rašticová udávají (32), že nejčastější skupinou využívající internetové poradenství jsou mladí dospívající nad 15 let. Což potvrdil soubor A sdělením, že emailovou formu využívá spíše primární klientela organizace, čili je využíván také k prevenčním účelům (viz Výhody, nevýhody internetového poradenství - citace respondentky ze souboru A). Autorka z vlastní zkušenosti dodává, že klientelu primární prevence tvoří většinou mladí lidé, kteří chtějí vycestovat do zahraničí.

Kromě běžně zmiňovaných výhod, které jsou shodné s výhodami popisovanými Ptáčkem (viz 1.1.2), vyzdvihly respondentky souboru A bezpečnost kontaktu a možnost zaslání informací v přílohách (viz Výhody, nevýhody internetového poradenství). Jako nejvýznamnější nevýhodu tohoto kontaktu vidí stejné respondentky v možnosti zneužití kontaktu pachatelem pro získání potřebných informací o tom, co poskytuje organizace klientům. Burčíková a kol. (7) popisují ve své publikaci o vykořisťovaných osobách možná rizika, které s sebou nese poskytování služeb a kontakt s obchodovanými osobami. Pachateli je způsobena ztrátou obchodované osoby finanční újma a obava z trestního stíhání, a proto je potřeba myslet na bezpečnost pracovníků organizace a snažit se minimalizovat rizika. Autorka se připojuje k hodnocení, že se jedná o velmi významnou nevýhodu.

Většina běžných LD má zaregistrovanou službou telefonní krizové pomoci, tudíž mají sepsány postupy práce s klientem ve standardech (viz Graf 2). Autorka se připojuje k názoru autorů Manuálu pro tvorbu a zavádění standardů (8), že standardy jsou nástrojem, jenž zvyšuje kvalitu služeb pomocí upravených jednotných pravidel pro

poskytování dané služby. Kvalita je zajištěna kontrolou inspekce. Pokud je postup upraven v metodice, mají pracovníci při práci jistotu a organizace se zamýšlí nad kvalitou služby. Z tohoto důvodu většina pracovišť poskytujících internetové služby pověřuje odepisováním na emaily pouze ty pracovníky, kteří mají speciální školení a zajišťují kvalitu odpovědi intervizi proškolenými konzultanty (viz Postup práce s emailem).

Konzultantka s dlouholetou praxí na LD pro běžnou populaci je toho názoru, že internetové poradenství je natolik odlišné od telefonního, že vyžaduje speciální školení (viz Postup práce s emailem v organizaci, citace respondentky ze souboru B), čímž potvrzuje názory o nezbytnosti absolvovat výcvik internetového poradenství každým budoucím poradcem, protože kvalita služby záleží na každém slově, jak udává lektor internetových školení Ptáček (39). Pracovnice běžné LD, jež poskytuje internetové poradenství neproškolenými pracovníky bez využití intervize, sdělila, že má čerstvě hotový kurz TKI a o této formě poradenství se tam nic nedozvěděla. Autorka se v tomto případě přiklání k tvrzení výše zmiňovaného odborníka Ptáčka a konzultantky souboru B o potřebě speciálního školení. Zastává názor, že pokud nejsou v týmu konzultantů žádní proškolení intervizoři v emailovém poradenství zajišťující kvalitu emailu, měla by organizace svoje pracovníky přihlásit na kurz internetového poradenství.

Autorku zaujalo sdělení jedné z respondentek souboru A o výhodě telefonního a internetového kontaktu. Touto formou se dostává klientela do organizace, jedná se o vstupní bránu (viz Výhody, nevýhody internetového poradenství – citace respondentky ze souboru A). Lásková a Rašticová z brněnské Modré linky udávají (32), že podle jejich zkušeností je služba internetového poradenství vhodným doplňkem pro klasické LD. S tímto sdělením je shodné pozitivní vnímání této propojenosti respondentem skupiny A (viz Výhody, nevýhody internetového poradenství). Odbornice dále uvádějí (32), že emailové poradenství nesupluje službou osobního poradenství. Jedná se spíše o navázání prvního kontaktu, získání důvěry klienta a případné odeslání k následnému osobnímu kontaktu do vhodné instituce. Tento názor potvrzuje i výrok respondentky ze souboru A, že emailový kontakt není vhodný s obchodovanou osobou (viz Výhody, nevýhody internetového poradenství). Autorka je

stejného názoru, že kontakt přes internet je dobrý jako první kontakt, kdy může obchodovaná osoba překonat počáteční zábranu k telefonnímu kontaktu. Ale při identifikaci obchodované osoby nemůže emailový kontakt nahradit kontakt přes telefon.

Většina konzultantek souboru A sdělila, že se jim lépe pracuje v emailovém poradenství než telefonním. Důvodem je nižší stresové zatížení pracovníků. Respondentky souboru B zvolily, ve většině případů, vhodnější kontakt přes telefon, z důvodu větší dynamiky při hovoru (viz Preference).

Dle Špatenkové (44) musí pracoviště zajistit podmínky pro kvalitní poskytování TKI, aby se pracovník mohl věnovat hovoru. Vnější podmínky zahrnují úpravu pracoviště LD tak, aby se vyznačovalo bezpečností, dostatkem klidu pro pracovníka a umožňovalo mu duševní hygienu. Vnitřní podmínky se týkají výcviku a připravenosti krizového pracovníka. Pracovnice ze souboru A hodnotí podmínky práce negativně. Vadí jim nedostatek klidu pro hovory, linka nemá svoje pracovní místo a je nevhodně umístěna (viz Podmínky pro výkon služby). Z výzkumu vyplynulo, že tyto podmínky způsobují pracovníkům značnou stresovou zátěž (viz Stres při práci na LD). Výsledky jsou shodné s názorem Gábury a Pružinské (14), kteří uvádějí, že pokud nemá pracovník prevenci psychického vyčerpání a intervizi v oblasti relevantních postupů při práci s klientem, může dojít k situaci, kdy pracovník nebude nadále moci pokračovat ve výkonu své profese a spolupráci s organizací ukončí. Tým autorů publikace o zavádění standardů sociálních služeb zmiňuje v této souvislosti potřebu oceňování, hodnocení, zpětné vazby a supervize (8). Některé pracovnice souboru A uvedly, že jsou nedostatečně hodnoceny a nemají žádnou supervizi přímo s pracovníky pracující na lince (viz Supervize a Hodnocení práce na lince). Na otázku, zda něco pracovníky při výkonu práce na lince stresuje, byly získány kladné odpovědi. Pracovnice souboru A uvedly nevhodné prostředí, nejednotnost postupů, nepřehlednou databázi kontaktů, nedostatek vyventilování z linky, emotivní příběhy obchodovaných osob a samotnou práci na lince. Respondentky souboru B sdělily, že se jedná o stresující práci. Uvedly nemožnost být na všechno připraven, začátky hovorů, vyčerpání, nedostatek času na zodpovězení všech hovorů a okolní činnosti na lince (financování, atd.). Autorka zastává názor, že práce na obou LD působí pracovníkům psychickou zátěž. Míra zátěže

závisí na ostatních podmínkách, které organizace zařizuje – prostředí, supervize, hodnocení pracovníka a prevence syndromu vyhoření. Z výzkumu vyplývá, že pracovníci specializované linky pro oběti obchodu s lidmi nemají v dostatečné míře zajištěnou prevenci syndromu vyhoření.

Autorka nabyla přesvědčení, které je podpořeno výsledky práce, že fungování linky ovlivňuje, zda je samostatnou registrovanou službou podle z. o sociálních službách, či je pouze součástí jiné registrované služby.

6. Závěr

Diplomová práce se zabývala specifiky telefonní krizové intervence na specializované lince pro oběti obchodu s lidmi. Popisovala vymezení TKI a formy intervencí. Vyjasnila postupy práce na běžné lince důvěry, základní principy a právní minimum služby. Dalším okruhem byla problematika, týkající se samotných pracovníků na lince důvěry, jejich výcvik, týmová spolupráce a supervize. Obchod s lidmi tvořil následující kapitolu a rozkrýval problematiku legislativy, mechanismu obchodu s lidmi, formy, trasy, dopady a následky. Posledním okruhem byla klientela linek. V textu byli okrajově zmíněni problematičtí klienti běžných linek důvěry a akutní situace, které mohou nastat na specializované lince obchodu s lidmi.

Hlavní cíl práce byl zjistit specifika telefonní krizové intervence v problematice obchodu s lidmi. Dílčí cíle zněly porovnat předpoklady pracovníka pro specializovanou telefonní krizovou intervenci s běžnou telefonní krizovou intervencí fungující pro celou populaci. Další dva cíle mapovaly postupy práce v rámci telefonní krizové intervence a postupy práce v rámci internetového poradenství. Autorka se domnívá, že cíle práce byly splněny.

Cíl práce **specifika telefonní krizové intervence v obchodu s lidmi** mapoval komplexní obraz specializované linky důvěry pro obchodované osoby a zjišťoval, jaké má linka specifika v porovnání s linkou pro běžnou populaci. Rozkrývaly ho otázky na obecné fungování linek, principy, dostupnost služby a dílčí cíle výzkumu.

Z výsledků výzkumu, vztahujících se k danému cíli, vyplývá, že většina oslovených organizací funguje nonstop a prokazují se úsilím zajistit principy okamžité pomoci, dostupnosti a bezbariérovosti. Jedna ze specializovaných linek pro oběti obchodu s lidmi nemá tyto principy dostatečně zajištěny. Návrhy na zvýšení dostupnosti služby zahrnují medializaci, lepší šíření srozumitelnějších kontaktů a odstranění časové ohraničenosti linky.

Jako specifické lze hodnotit stanovisko specializovaných linek pro oběti obchodu s lidmi, které popisují negativní dopady ohlašovací povinnosti. Z práce vyplývá nízké

povědomí konzultantů běžných linek o nové oznamovací povinnosti obchodu s lidmi. Možnost řešení je informovat běžné linky organizací, která se touto problematikou zabývá.

Výzkum ukázal rozdílnost kontaktů, které tvoří psychosociální síť organizace. Specializované linky mají databázi kontaktů zpracovanou v rozsáhlejší míře, mapuje celou ČR i cizí země. LD pro běžnou populaci se zaměřují spíše na regiony, nebo vybrané problematiky směřující k určité skupině lidí.

Výsledky objasňující dílčí cíl - **porovnat předpoklady pracovníka pro specializovanou telefonní krizovou intervenci s běžnou telefonní krizovou intervencí fungující pro celou populaci** udávají odlišnost pracovníků obou linek ve znalostech, předpokladech, výcviku a specializovaném školení.

Výzkum udává pozitivní hodnocení kurzu TKI a jeho potřebnost pro práci na obou linkách. Respondentky linek pro běžnou populaci hodnotily negativně povinnost mít sociální vzdělání, z důvodu odstranění multidisciplinárního týmu. Popisovaly výhodu psychoterapeutického výcviku pracovníků. Autorka z vlastní zkušenosti doplňuje, že vzdělání sociálního směru v žádném případě nenahradí výcvik TKI.

Dílčí cíl **zmapovat postupy práce v rámci telefonní krizové intervence** popisoval specifické postupy práce, odlišnost sdělovaných informací klientům a používání technik aktivního naslouchání. Nejpatrnější rozdílností je vedení hovoru. Konzultantky specializované linky se klienta vyptávají na stanovené otázky, aby mohly provést identifikaci obchodované osoby, a pracovníci běžných linek uvádějí, že při hovoru nechávají klientovi prostor, nevyptávají se.

Autorka vyzdvihuje nutnost proškolení pracovníky na běžných linkách v identifikaci obchodovaných osob. Tím dojde k zajištění včasné identifikace těchto osob, jak doporučuje Rada Evropy, a předejde se sekundární viktimizaci.

Z výsledků výzkumu, které objasňovaly poslední dílčí cíl – **zmapovat postupy práce v internetovém poradenství** vyplývá, že spojení přes internet je vhodné jako

první kontakt, kdy může obchodovaná osoba překonat počáteční zábranu k telefonnímu hovoru. Ale při identifikaci obchodované osoby nemůže e-mail nahradit telefon.

Konzultantkám specializovaných linek se lépe pracuje v emailovém poradenství než telefonním, z důvodu nižšího stresového zatížení. Z odpovědí respondentek je patrné, že práce na obou LD působí pracovníkům psychickou zátěž. Míra zátěže závisí na ostatních podmínkách, které organizace zřizuje – prostředí, supervize, hodnocení pracovníků a prevence syndromu vyhoření. Z výzkumu vyplývá, že pracovnice specializované linky pro oběti obchodu s lidmi nemají v dostatečné míře zajištěnou prevenci syndromu vyhoření.

Autorka nabyla přesvědčení, které je podpořeno výsledky práce, že fungování linky ovlivňuje, zda je samostatnou registrovanou službou podle z. o sociálních službách, či je pouze součástí jiné registrované služby.

Na základě výsledků vzešlých z kvalitativního šetření stanovila autorka následující hypotézy:

H1: Potřebnost základního kurzu telefonní krizové intervence je shodná pro pracovníky běžné i specifické linky.

H2: Pracovník specializované linky se liší od pracovníka běžné linky především v důrazu na servis právních informací.

H3: Služebně mladší konzultantky linky pro obchodované osoby nevnímají její specifika.

Autorka zastává názor, že práce by mohla být užitečná pro organizace zajišťující specializované linky pro oběti obchodu s lidmi.

7. Seznam použitých zdrojů

1. *Akreditované výcviky* [online]. Poslední aktualizace 2.3.2007 [cit. 2010-04-20]. Dostupný z: <http://www.capld.cz/show.php?sk=62>.
2. AVRAMIOTI, I. *Report pro cizojazyčnou linku 2009*. Praha:La Strada, 2010.4 s.
3. BOLDIŠ, P. *Bibliografické citace dokumentu podle ČSN ISO 690 a ČSN ISO 690-2 Část 1 Citace : metodika a obecná pravidla* [online] Verze 3.3. Poslední aktualizace 11.11.2004. 21s. [cit. 2010-04-07], Dostupné z : <<http://www.boldis.cz/citace/citace1.pdf>>.
4. BOLDIŠ, P. *Bibliografické citace dokumentu podle ČSN ISO 690 a ČSN ISO 690-2 : Část 2 Modely a příklady citací u jednotlivých typů dokumentů* [online] Verze 3.0. Poslední aktualizace 11.11.2004. 16s. [cit. 2010-04-07] Dostupné z : <<http://www.boldis.cz/citace/citace2.pdf>>.
5. BURČÍKOVÁ, P., et al. *Cool je ... vědět víc. Ústavní výchova a rizika komerčního sexuálního zneužívání*. Praha: La Strada ČR, 2008. ISBN 978-80-254-1524-5.
6. BURČÍKOVÁ, P., *Jak dál? : Doporučení pro předcházení obchodování s lidmi a vykořisťování*. 1. vyd. Praha : La Strada ČR, 2008. 32 s. ISBN 978-80-254-1313-5.
7. BURČÍKOVÁ, P., et al. *Manuál k sociální inkluzi obchodovaných a vykořisťovaných osob*. 1. vyd. Praha : La Strada ČR, 2008. 91 s. ISBN 978-80-254-1312-8.
8. ČÁMSKÝ, P., et al. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. 1.vyd. Praha, 2008. 152 s.
9. ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. et al. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Příručka pro pomáhající profese. 1. vyd. Praha : Grada, 2007. 188 s. ISBN 80-247-2014-0.

10. ČIŽINSKÝ, P. *Právní analýza úpravy trestného činu v novém trestním zákoníku s ohledem na její soulad s mezinárodními úmluvami*. Praha, 2009. 6.s
11. *Definice obchodování s lidmi* [online]. Praha: MVČR, Odbor bezpečnostní politiky,2005[cit.2010-04-22].Dostupnéz:
<http://www.mvcr.cz/rs_atlantic/project/article.php?id=5531>.
12. *Dětsí vojáci bojují ve více než dvaceti světových konfliktech*. [online]. Amnesty International, 2004. [cit. 2010-06-04]. Dostupné z:
<<http://www.amnesty.cz/zpravy/Detsti-vojaci-bojuji-ve-vice-nez-dvaceti-svetovych-konfliktech/>>.
13. EIS, Z. Linky důvěry včera a dnes. *Psychologie dnes*, 2003, roč. 9, č.2, s. 4-5. ISSN 1211-5886.
14. GÁBURA, J. – PRUŽINSKÁ, J., *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147s. ISBN 80-858550-10-9.
15. HAGYESY, K. *Zpráva za linku 2009*. Praha: La Strada, 2010. 5 s.
16. HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha : Portál, 2006. 118 s. ISBN 80-7367-107-7.
17. HANUŠ, P. - HELLEBRANDOVÁ, K. *Krizová intervence* [online]. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 24s. [cit. 2010-04-20]. Dostupné z:
<<http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/krizovka.pdf>>. ISBN 80-86991-84-9.
18. HANUŠ, P. *Konference internetového poradenství*. Jihlava: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. [cit. 2010-04-20]. Dostupné z:
<<http://www.modralinka.cz/files/IP-jako-socialni-sluzba.pdf>>.
19. HAWKINS, P. – SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1.vyd. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
20. HENDL, J. *Jak dělat kvalitativní výzkum*. 1.vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

21. HLOUŠEK, P. *Česko by mělo podle USA více trestat obchodování s lidmi.* [online]. 2010 [cit. 2010-06-29]. Dostupné z: <<http://www.novinky.cz/zahranicni/amerika/203277-cesko-by-melo-podle-usa-vice-trestat-obchodovani-s-lidmi.html>>.
22. HOLANOVÁ, K. et al. *Instrukční manuál pro sociální a terénní pracovníky: Obchod s lidmi v ČR.* Praha: 2007. 45 s.
23. Humantrafficking. *How You Can Help.* [online]. 2010 [cit. 2010-06-20]. Dostupné z: <http://www.humantrafficking.org/combat_trafficking>.
24. KEFURTOVÁ, A. *Poradenství poskytované potencionálním obchodovaným osobám prostřednictvím telefonu.* Praha: La Strada, 2007. 6 s.
25. KNOPPOVÁ, D. et al. *Telefonická krizová intervence-linka důvěry.* 2.vyd. Praha: Remedium, 1997. 304 s.
26. KOHOUTEK, R. – ŠTĚPANÍK, J. *Psychologie práce a řízení.* 1.vyd. Brno: Cerm, 2002. 216 s. ISBN 80-214-1552-5.
27. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese.* 5. vyd. Praha: Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
28. KOVÁŘ, P. et al. *Sexuální agrese. Znásilnění z pohledu medicíny a práva.* 1.vyd. Praha: Maxdorf, 2008. 292 s. ISBN 978-80-7345-161-5.
29. KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej naslouchám.* 1st edition. Praha : Návrat, 1993. 105 s. ISBN 80-85495-18-x.
30. KUTÁLKOVÁ, P. *Obchodování s lidmi* [online]. [cit. 2010-06-20]. Dostupný z: <<http://www.sikmaplocha.cz/student/knihovna/ODBORNY-TEXT/Obchodovani-s-lidmi>>.
31. KUTÁLKOVÁ, P. *Identifikace obchodovaných osob jako součást sociální práce s marginalizovanými skupinami/osobami žádající o mezinárodní ochranu.* Praha: La Strada, 2007. 13 s.

32. LÁSKOVÁ, A. – RAŠTICOVÁ, L. Internetová krizová intervence. *Psychologie dnes*, 2001, roč. 7, č. 1, s. 28-29. ISSN 1211-5886.
33. *Lidská práva v praxi - manuál pro sociální práci s oběťmi obchodu se ženami a dětmi*. 2. doplněné vyd. Praha : La Strada ČR, 2002. 83 s.
34. MILFAIT, R. *Komerční sexualizované násilí na dětech*. 1.vyd. Praha: Portál, 2008. 210 s. ISBN 80-7367-320-7.
35. Ministerstvo vnitra České republiky. *Zpráva o stavu obchodování s lidmi v České republice za rok 2009*. 2010[online]. [cit. 2010-06-20]. Dostupný z: <<http://www.mvcr.cz/clanek/obchod-s-lidmi-dokumenty-982041.aspx>>.
36. MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1.vyd. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
37. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1vyd. Brno: Zeman, 2001. 168 s. ISBN 80-903-0700-0
38. *O linkách důvěry* [online]. [cit. 2010-04-20]. Dostupný z: <<http://www.capld.cz/show.php?sk=4>>.
39. PTÁČEK, L. Záleží na každém slově. *Psychologie dnes*, 2004, roč. 10, č. 1, s. 28-29. ISSN 1211-5886.
40. *Recommendations on Identification and Referral to Services of Victims of Trafficking in Human Beings*. [online]. Council of Europe, 2008 [cit. 2010-06-02]. Dostupné z: <http://www.humantrafficking.org/uploads/publications/council_eur_08_rec_identi_0408.pdf>.
41. REVENCO, A. et al. *Ghid practic privind consilierea telefonică*. [online]. Chişinău : Centrul Internaţional pentru Protecţia şi Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada“, 2008. 64s. [cit. 2010-06-02]. Dostupné z: <http://www.lastrada.md/publicatii/ebook/Ghid_RO_final.pdf>.
42. SOLICH, R. *Specializované linky* [online]. 2001. Praha : 2008, 7.5.2009 [cit. 2010-04-20]. Dostupné z : <<http://www.help-psych.cz/ld/specialni.html>>.

43. STRAUSS, A. - CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. 1.vyd. Brno: Albert, 1999. 228s. ISBN 80-85834-60-X.
44. ŠPATENKOVÁ, N. et al. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha : Grada, 2004. 195 s. ISBN 80-247-0586-9.
45. ŠPATENKOVÁ, N. et al. in HONZÍKOVÁ, E. *Linka důvěry z pohledu dobrovolného pracovníka*. České Budějovice: ZSF, 2008. 61s.
46. *Telefonická krizová intervence* [online]. [cit. 2010-04-20]. Dostupný z: <<http://www.remedium.cz/vzdelavaci-programy/kurz-telefonicka-krizova-intervence.php>>.
47. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Slon, 2007. 128s. ISBN 978-80-86429-36-6.
48. VANÍČKOVÁ, E. et al. *Obchodování s lidmi za účelem sexuálního vykořisťování*. Manuál pro lékaře. 1.vyd. Praha: Česká společnost na ochranu dětí a MZ, 2005. 87 s. ISBN 80-239-4793-1.
49. VANÍČKOVÁ, E. – KLOUBEK, M. *Komerční sexuální zneužívání dětí*. Manuál pro lékaře. 1. vyd. Praha, 2006. 106 s. ISBN 80-239-6471-2.
50. VODÁČKOVÁ, D. et al. *Krizová intervence*. 1.vyd. Praha: Portál, 2002. 533s. ISBN 80-7178-696-9.
51. VODÁČKOVÁ, D. et al. in HONZÍKOVÁ, E. *Linka důvěry z pohledu dobrovolného pracovníka*. České Budějovice: ZSF, 2008. 61s.
52. VONDRÁŠKOVÁ, A. Linka důvěry: O projektu. In *Výroční zpráva*. Písek: Arkáda, 2009. s. 50.
53. VYHLÁŠKA č. 505/2006 Sb. k zákonu 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.
54. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. 1.vyd. Praha: Grada, 2008.176s. ISBN 978-80-247-2510-9.

55. *Vzdělávací centrum* [online]. 2007 [cit. 2010-04-20]. Dostupný z: <<http://www.vzdelavani.modralinka.cz/index.php?menu=vc&stranka=kdo-jsme>>.
56. ZÁKON č.108/2006 Sb., *o sociálních službách*, v platném znění.
57. ZÁKON č. 40/2009 Sb., *trestní zákoník*, v platném znění.
58. ZIMMERMAN, C. et al. *Stolen Smiles: a summary report on the physical and psychological health consequences of women and adolescents trafficked in Europe*. London : The London School of Hygiene a Tropical Medicine, 2006. 27 s.

8. Klíčová slova

Obchod s lidmi

Oběť obchodu s lidmi

Linka důvěry

Standarty kvality sociálních služeb

Telefonní krizová intervence

9. Přílohy

Příloha č. 1: § 168 obchodování s lidmi

Příloha č. 2: Okruhy otázek pro rozhovory s pracovníky obou linek

Příloha č 1: § 168 obchodování s lidmi

(1) Kdo přiměje, zjedná, najme, zláká, svede, dopraví, ukryje, zadržuje nebo vydá dítě, aby ho bylo jiným užito

a) k pohlavnímu styku nebo k jiným formám sexuálního zneužívání nebo obtěžování anebo k výrobě pornografického díla,

b) k odběru tkáně, buňky nebo orgánu z jeho těla,

c) k službě v ozbrojených silách,

d) k otroctví nebo nevolnictví, nebo

e) k nuceným pracím nebo k jiným formám vykořisťování, anebo kdo kořistí z takového jednání, bude potrestán odnětím svobody na dvě léta až deset let.

(2) Stejně bude potrestán, kdo jinou osobu než uvedenou v odstavci 1 za použití násilí, pohrůžky násilí nebo jiné těžké újmy nebo lsti anebo zneužívaje jejího omylu, tísně nebo závislosti, přiměje, zjedná, najme, zláká, svede, dopraví, ukryje, zadržuje nebo vydá, aby jí bylo jiným užito

a) k pohlavnímu styku nebo k jiným formám sexuálního zneužívání nebo obtěžování anebo k výrobě pornografického díla,

b) k odběru tkáně, buňky nebo orgánu z jejího těla,

c) k službě v ozbrojených silách,

d) k otroctví nebo nevolnictví, nebo

e) k nuceným pracím nebo k jiným formám vykořisťování, anebo

kdo kořistí z takového jednání.

(3) Odnětím svobody na pět až dvanáct let nebo propadnutím majetku bude pachatel potrestán,

a) spáchá-li čin uvedený v odstavci 1 nebo 2 jako člen organizované skupiny,

b) vydá-li takovým činem jiného v nebezpečí těžké újmy na zdraví nebo smrti,

c) spáchá-li takový čin v úmyslu získat pro sebe nebo pro jiného značný prospěch, nebo

d) spáchá-li takový čin v úmyslu, aby jiného bylo užito k prostituci.

(4) Odnětím svobody na osm až patnáct let nebo propadnutím majetku bude pachatel potrestán,

a) způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1 nebo 2 těžkou újmu na zdraví,

b) spáchá-li takový čin v úmyslu získat pro sebe nebo pro jiného prospěch velkého rozsahu, nebo

c) spáchá-li takový čin ve spojení s organizovanou skupinou působící ve více státech.

(5) Odnětím svobody na deset až šestnáct let nebo propadnutím majetku bude pachatel potrestán, způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1 nebo 2 smrt.

(6) Příprava je trestná

Příloha č. 2 : Okruhy otázek pro rozhovory s pracovníky obou linek

- 1 okruh: PRÁCE NA LD, TECHNIKY A POSTUPY

Obecné fungování LD a její dostupnost:

- „Časová dostupnost Vaší LD?“
- „Když hovoříte, může se dovolat někdo další?“
- „Stanovení zpětné volání?“
- „Je Vaše LD placená?“
- „Uveřejnění kontaktu na linku?“
- „Registrace podle z. o sociálních službách?“
- „Standarty?“
- „Problematika oznamovací povinnosti na LD?“
- „Jakými hodnotami se na LD řídíte? Na co je při Vaší práci kladen značný důraz?“

Internetová pomoc:

- „Využívá Vaše organizace internetové poradenství?“
- „Postup práci s emailem?“
- „Školení, výcvik?“
- „Kam se obrátí více klientů na LD nebo email?“

Výhody, nevýhody kontaktu:

- „Jsou v internetovém poradenství nějaké výhody, nevýhody?“

Postup práce na LD:

- „Co se poskytuje při hovoru klientovi?“
- „Psychosociální síť?“
- „Techniky aktivního naslouchání?“

- „Práce s tichem a emocemi nebo krizí klientů?“
- „Zvláštní postupy práce?“
- „Struktura –linie hovoru?“

Klientela:

- „Kdo nejčastěji volá?“
- „Rozdělení klientely?“
- „Problematická klientela?“
- „Necílová skupina klientů?“

- 2 okruh KONZULTANTI NA LINCE

Rozhodnutí pro práci na LD /v organizaci:

- „Délka praxe?“
- „Předchozí zkušenosti s prací na LD či s cílovou skupinou?“

Výcvik a školení pracovníků :

- „Předpoklad práce na této LD?“
- „Znalosti potřebné pro vedení hovoru?“
- „Vlastnosti či charakterové rysy potřebné pro konzultace na LD?“
- „Je stanoveno, co musí pracovník umět a jaké má mít vlastnosti?“
- „Obsah kurzu/školení?“
- „Cizojazyčné hovory?“

Tým a předávání informací:

- „Pracovní tým?“
- „Pracovní doba a náplň práce- vytižení pracovníků?“
- „Je vypracovaný systém předávání informací ohledně klientů linky?“
- „Pracovní prostředí?“

- *„Možnosti, jak službu zlepšit?“*

Supervize:

- *„Postupy, metody pro prevenci syndromu vyhoření?“*
- *„Supervize s pracovníky na LD?“*
- *„Hodnocení za odvedenou práci?“*
- *„Stres při práci na LD?“*